



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Competencias profesionales en la calidad de servicio de los trabajadores
de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Bullón Alcalá, Lady Diana (ORCID: 0000-0003-0090-5419)

ASESOR:

Dr. Chávez Leandro, Abner (ORCID: 0000-0002-0167-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres Teodosia y Víctor por su abnegado apoyo para poder cumplir mis metas y objetivos.

A mis hermanos Eduardo y Wendy por ser parte de mis logros.

A mi compañero de vida Henry por motivarme día a día para alcanzar el presente logro.

Agradecimiento

Mi gentil y profundo agradecimiento a mis docentes de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, por impartir sus enseñanzas y a todas las personas e Instituciones que contribuyeron en esta investigación.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo Lady Diana Bullón Alcalá estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: Competencias profesionales en la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020. En 98 folios para la obtención del grado académico de Maestra en gestión pública, es de mi autoría.

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 12 de agosto del 2020



Lady Diana Bullón Alcalá

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	24
2.1 Tipo y diseño de investigación	24
2.1.1 Enfoque.	24
2.1.2 Método	24
2.1.3 Tipo	24
2.2 Variables y Operacionalización	25
2.3 Población y muestra	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
Prueba de confiabilidad de variables	30
2.5 Procedimiento	30
2.6 Método de análisis de datos	30
2.7 Aspectos éticos	31
III. Resultados	32
3.1 Resultados descriptivos	32
3.2 Resultados inferenciales	36
3.2.1 Prueba de bondad de ajuste	36
3.2.2 Prueba de variabilidad	37
3.2.3 Las competencias profesionales en la calidad de servicio	37
3.2.4 Las competencias profesionales en la confiabilidad	38

3.2.5	Las competencias profesionales en la capacidad de respuesta	39
3.2.6	Las competencias profesionales en la empatía	40
IV.	Discusión	41
V.	Conclusiones	46
VI.	Recomendaciones	47
	REFERENCIAS	48
	ANEXOS	56

Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable competencias profesionales	27
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad de servicio	27
Tabla 3	Distribución de los jueces evaluadores	29
Tabla 4	Prueba de confiabilidad de variables	30
Tabla 5	Valores porcentuales de la variable competencias profesionales	32
Tabla 6	Valores porcentuales de las dimensiones de la variable competencias profesionales	33
Tabla 7	Valores porcentuales de la variable calidad de servicio	34
Tabla 8	Valores porcentuales de las dimensiones de la variable calidad de servicio	35
Tabla 9	Prueba de bondad de ajuste de las competencias profesionales en la calidad de servicio	36
Tabla 10	Prueba de variabilidad de las competencias profesionales en la calidad de servicio	37
Tabla 11	Prueba de estimación de parámetros de las competencias profesionales en la calidad de servicio	37
Tabla 12	Prueba de estimación de parámetros de las competencias profesionales en la confiabilidad	38
Tabla 13	Prueba de estimación de parámetros de las competencias profesionales en la capacidad de respuesta	39
Tabla 14	Prueba de estimación de parámetros de las competencias profesionales en la empatía	40

Índice de figuras

Figura 1 Diseño correlacional causal	25
Figura 2 Nivel de las competencias profesionales	32
Figura 3 Nivel de las dimensiones de competencias profesionales	33
Figura 4 Nivel de calidad de servicio	34
Figura 5 Nivel de las dimensiones de la variable calidad de servicio	35

Resumen

Este estudio tuvo el objetivo principal de; determinar de qué manera incide las competencias profesionales en la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020. El método usado para este estudio fue hipotético – deductivo, tipo básico, cuantitativo, correlacional causal y no experimental de corte transversal. La población fue de 70 trabajadores en total los cual pertenecen a 12 Centro Emergencia Mujer, 10 de lima metropolitana y 2 Centro Emergencia Mujer del Callao. La muestra fue de toda la población es decir los 70 trabajadores. La técnica fue la encuesta y se usó el cuestionario como instrumento. Se pudo concluir que las competencias profesionales sí inciden con la confiabilidad de la calidad de servicio, también se obtuvo que las competencias profesionales inciden con la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los trabajadores del centro de emergencia mujer, y también se demostró que las competencias profesionales inciden con la empatía de la calidad de servicio. Como conclusión general se indica que se lograron los objetivos y con el demostrando que las competencias profesionales sí inciden en la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer estudiados.

Palabras claves: Competencias profesionales, calidad de servicio, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Abstract

This study had the main objective of; Determine how professional skills affect the quality of service of workers at the Women's Emergency Centers, Lima-Callao -2020. The method used for this study was hypothetical - deductive, basic type, quantitative, causal correlational and non-experimental cross-sectional. The population was 70 workers in total, who belong to 12 Women's Emergency Center, 10 from Metropolitan Lima and 2 from Callao's Women's Emergency Center. The sample consisted of the entire population, that is, the 70 workers. The technique was the survey and the questionnaire was used as an instrument. It was possible to conclude that professional competencies do affect the reliability of the quality of service, it was also found that professional competences affect the response capacity of the quality of service of the workers of the female emergency center, and it was also shown that professional competencies affect the empathy of the quality of service. As a general conclusion, it is indicated that the objectives were achieved and with the demonstrating that professional competencies do affect the quality of service of the workers of the Women's Emergency Centers studied.

Keywords: Professional skills, quality quality of service, reliability, responsiveness and empathy.

I. Introducción

La modernización de la administración pública conlleva a que las instituciones y/o servicios que brinda el estado utilicen nuevos modelos de gestión. Esto también implica también que los servidores de las instituciones del estado reúnan ciertos requisitos técnicos y competencias profesionales que les permita desempeñar con éxito las funciones asignadas que contribuya en la optimización de la calidad del servicio ofrecido por el Estado a las personas usuarias. Observando **la realidad problemática** La violencia hacia la mujer y a los miembros de una familia comprende un problema para la salud pública y una vulneración a los derechos humanos. Este flagelo ha venido afectando a las niñas, adolescentes y mujeres de nuestro país y del mundo entero (Defensoría del Pueblo, 2018). Incluso los estudios revelan que en tiempos de pandemia los casos de maltrato a la mujer han ido en aumento en un 30% de confinamiento en Francia, mientras en Argentina se elevó un 35% (Naciones Unidas, 2020). Es por ello, que la Organización Mundial de la Salud ha venido interviniendo para poder reducir estas cifras de violencia, propiciando que los países establezcan leyes y políticas dirigidas a promover la protección de los derechos para las mujeres evitando que sigan siendo víctima de estos actos que se rechazan categóricamente y dando el apoyo para que puedan retomar una vida libre de violencia.

En este sentido, se han construido muchos centros para la atención a las mujeres que sufren o han sufrido de violencia (OMS, 2017). Estos centros ofrecen servicios gratuitos y especializados en la atención multidisciplinaria dirigida a personas que son afectadas o víctimas de violencia hacia la mujer o a la familia. En el cual brindan orientación legal, defensa judicial, apoyos psicológicos y social, al mismo tiempo que actúan en la promoción de la construcción de ambientes familiares saludables y responsables, sin violencia (Viviano, 2007). Los Centros Emergencia Mujer, funcionan desde la intervención del Estado a través de profesionales seleccionados y capacitados, para poder atender estas situaciones donde se requiere de un arduo apoyo psicológico, emocional, social y legal, para poder dar inicio a la recuperación de la persona que ha sido víctima de violencia familiar. En este sentido, estos trabajadores deben tener competencias profesionales que supongan la transmisión de los conocimientos, a través del conjunto de

saberes teóricos y prácticos, aunado a una experiencia que les permita generar una buena receptividad por parte de las personas que son atendidas.

Las personas usuarias, requieren sentirse seguras, protegidas, comprendidas, saber que tiene alguien que entienden su situación, que no juzgan sus decisiones y que tiene las capacidades suficientes para poder atender su problema y darle una solución adecuada. Dicha percepción es esencial para poder promover el bienestar personal, social y emocional de estos usuarios (Arenilla, 2016). En este sentido, no solo se requiere un personal que tenga los conocimientos necesarios sino también la destrezas para saber cómo aplicarlos, ya que cada caso o usuario que se presente será diferente, por lo tanto cada una de las mujeres que visiten el Centro Emergencia Mujer (CEM) tendrá una expectativa y necesidad que deberá ser atendida e incluso superada, es por ello que los profesionales deben ser capaces de dar un servicio de calidad; entendiéndose que los servicios de calidad corresponde a aquellos que pueden satisfacer las necesidades de sus usuarios.

Estas competencias profesionales van a ser las promotoras de la calidad del servicio ofrecido en estos Centros Emergencia Mujer. Las cuales ameritan psicológicamente toda la seguridad y protección de un servicio de calidad, que pueden fomentar la recuperación de su autoestima y la fuerza que ellas necesitan para poder superar la situación traumática que han vivido, pudiendo retomar su vida de forma responsables sin permitir más actos de violencia contra ellas por parte de sus parejas, familiares o otras personas que vulnere su integridad; para ello los centros deben contar con profesionales con conocimiento, capacidades y habilidades que sirvan de base para poder aprovechar los recursos apropiadamente en beneficio de las usuarios del servicio. En este mismo contexto, según lo que informa Europapress (2020) en España se ha iniciado un movimiento social que tiene por finalidad apoyar las iniciativa de un plan o programa que promueva la seguridad de los derechos e igualdad social de las mujeres que han sido víctima de violencia doméstica, cuyo programa se deberá desarrollar con apoyo del Estado en conjunto con profesionales que tenga la capacidad y habilidades a nivel

técnico y disciplinario para poder atender a las personas que han sufrido estas acciones violentas, las cuales dejan graves consecuencias psicológicas en estas personas.

Mientras en México hacen un llamado urgente a mejorar los protocolos y capacitación de los profesionales que atienden a las numerosas víctimas de violencia doméstica, además de procurar que estén disponibles oportunamente los recursos que permitan hacer seguimiento a todas y cada una de las denuncias realizadas. Dado que los resultados demuestran que la violencia durante el noviazgo, el matrimonio y la infancia van en aumento y que además muchas de las víctimas mortales de la violencia doméstica habían denunciado por lo menos una vez el acto de violencia, pero no fueron atendidas adecuadamente desde el ámbito legal y psicológico para poder lograr que la situación cesará y no llegará a un desenlace fatal (Arteta, 2020).

Por su parte Agencia Peruana de Noticias (2018) reporta que en el Perú el Centro Emergencia Mujer (CEM) atiende en promedio 120 mil casos de violencia contra la mujer a nivel nacional. Lo que ha generado que en el año 2019 se diera un aumento del presupuesto del 300% para ser empleado en los recursos para atender estos casos, en comparación con el año anterior. No obstante, los casos siguen aumentando aun tiempos de coronavirus donde las cifras demuestran que el aislamiento social ha provocado aún más violencia en contra de la mujer (Díaz, 2020).

Por su parte en el informe realizado por IWORDS Global (2020) refieren que la demanda por este tipo de servicios ha crecido exponencialmente, distintos documentos de evaluación, supervisión y la vigilancia ciudadana, dan cuenta de una serie de debilidades en la gestión interna, las competencias de los equipos profesionales y en la articulación interna y externa con otros servicios. Por ejemplo, en octubre del 2018 los CEM obtuvieron 185 sentencias favorables, comparado con la dimensión de los servicios, representa apenas el 0.57% de casos es por esto que la tendencia actual se dirige a buscar un mayor mérito y en mejorar la profesionalización, capacidad técnica y adaptabilidad al entorno, para contar con profesionales que, respondan a ciertos requisitos en este caso en los CEM estar familiarizadas/os con la problemática de la violencia basada en género,

poseer firmes convicciones de respeto por los derechos humanos, conocer la normativa nacional e internacional y sobre todo ser sensibles a la problemática de violencia de género. Indiscutiblemente, esto sugiere que los esfuerzos, políticas y servicios que ofrecen los Centro Emergencia Mujer exigen cada día una mayor cobertura, eficiencia y eficacia. Sin embargo, estos requerimientos tienen sus limitaciones en la falta de capacitación de los profesionales, la falta de equipos y vehículos para la movilización oportuna, la escasez de recursos para ejercer las funciones y realizar trámites administrativos, traen como consecuencia que el programa no se ejecute conforme los objetivos.

Según lo que reporta la Pachamama Radio (2020) el Centro de Emergencia Mujer (CEM) no cuenta con instalaciones cómodas que permitan el resguardo de la integridad y privacidad de las víctimas, lo que dificulta la indagación de la información; además de ello, las visitas a los domicilios son escasas o limitadas dada la falta de personal y recursos, dado las competencias de su personal se dificulta la elaboración de planes de seguridad que permitan la identificación de situaciones de peligro lo que restringe la capacidad para la elaboración de estrategias que reduzcan los índices de violencia contra la mujer además de la debilidad que presentan las actividades de seguimiento a los casos. En ese sentido si los profesionales que laboran en los Centros Emergencia Mujer no cuentan con competencias profesionales adecuadas que les permita brindar una mejor calidad de servicio ofrecido a las personas víctimas de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar esto podría incidir en una baja capacidad de respuesta repercutiendo en una mala atención y mala percepción del servicio brindando y no cumpliendo con el objetivo del servicio que es la protección efectiva de las personas involucradas en hechos de violencia, más aun cuando los casos de violencia contra la mujer tienen cifras muy altas en nuestro país

Por ende, podría suceder que la misión y visión no se cumpla tal como se ha planificado, ello traerá posteriores dejando desprotegidas muchas mujeres que han sido víctima de violencia y que dado un momento, no encuentra las herramientas para poder salir de esa situación hasta que terminan engrosando las cifras del feminicidio que tiene nuestro país. Es por ello, que este trabajo de investigación busca determinar la incidencia

de las competencias profesionales de los trabajadores en la calidad de servicio que ofrece el Centro Emergencia Mujer.

En cuanto a **los antecedentes internacionales** de la investigación se cita a Maggi (2018), quien planteó una evaluación a la calidad del servicio en cuanto a la atención y en relación a la satisfacción de estos usuarios en un hospital de Ecuador. Según los resultados obtenidos, señaló que el 32.5% de los usuarios indican que la atención excede los tiempos acordados, pues su capacidad de respuesta es deficiente. El 42.5% de los usuarios mencionan que la comunicación es deficiente, dado a la falta de empatía del personal a cargo, lo que ha generado que el 31% de los pacientes se quejen de la poca disposición por ofrecer ayuda y solución a sus demandas; mientras que el 32.5% de los usuarios dado a diversos motivos, no tienen confianza en el servicio. Afirma el hospital no brinda un buen servicio y no cumple con las expectativas prometidas, Y aportó que los hospitales deberían cambiar su cultura organizacional y dedicarse a la satisfacción de estos pacientes y la recepción ya que esto dará mejor imagen al hospital. Los resultados inferenciales muestran que una media aritmética al comparar las expectativas y las percepciones de los pacientes para la dimensión fiabilidad de 0.5675. En la capacidad de respuesta la diferencia fue de -0.162, en la dimensión seguridad se consideró como insatisfechos presentando un valor de 0.5933. En este mismo sentido, tenemos a Paredes (2019), quien investigó sobre las competencias profesionales y los efectos que tienen en el desempeño de los trabajadores de una secretaria en una universidad del Ecuador. Donde obtuvo como resultados, que el 63% de los empleados tienen un desempeño laboral mediado que se ajusta a su competencia laboral. Concluyo que no hay una buena calidad de servicio en cuanto al desempeño de la secretaria ya que esta no era ágil para los trámites y documentos.

Entre las investigaciones tenemos a Moreira (2016), la formación de las competencias profesionales en los usuarios del sistema deportivo del Ecuador. Aporta que de acuerdo a los conceptos teóricos que recolectó esto permitió confirmar que la formación de competencias permitirá a las personas tener habilidades exitosas. En este sentido el 96% de los usuarios obtuvieron una calificación alta en cuanto a la satisfacción

de la competencia profesionales del personal a cargo. Luego de investigar pudieron deducir que los deportistas deberían considerar las competencias para así tener un mayor éxito de una forma determinada y todo permita desarrollar habilidades de cualquier tipo. Concluyo que tanto la hipótesis como el problema planteado fue resuelto. Los autores Dois, Bravo, Contreras, Soto, Mora (2018), con su artículo científico sobre la formación de competencias en los distintos equipos de primaria de un punto de vista de los científicos chilenos. Concluyo y aportó que después de obtener la información teórica que aquellas personas que no son profesionales en salud se les proponen un modelo para que estos alcancen el nivel de competencia de los colaboradores del equipo de atención

En cuanto a los **antecedentes nacionales** para Villar (2019). La satisfacción de los usuarios que son atendidos en el centro de emergencia en una región del Perú. Los resultados señalaron encontró durante su investigación de campo que el 65.13% de los pacientes se encuentran insatisfechos con la calidad de la atención brindada en el establecimiento de salud, evidenciando una satisfacción alto en la dimensión seguridad en un 44% de los pacientes mientras que la dimensión empatía alcanzo un 39.2%; mientras que la capacidad de respuesta alcanzo un nivel de insatisfacción en un 73.8% de los pacientes. Afirmando que el nivel de los usuarios es adecuado y muy satisfactorio ya que le han brindado una buena atención y trato por parte de los trabajadores. También se cita a Alvarado (2019), en su investigación sobre competencias profesionales y calidad de servicio en un centro de salud, presento una metodología cuantitativa y correlacional. Los resultados fueron existe relación entre competencias directivas y calidad de servicio con un Rho de Spearman de 0.458 y Sig. de 0.000. Técnica y Calidad de atención con un Rho de Spearman de 0.481 y Sig. de 0.000. Metodológica y Calidad de atención con un Rho de Spearman de 0.267 y Sig. de 0.010. Participativa y Calidad de atención con un Rho de Spearman de 0.190 y Sig. de 0.070. Concluyendo que las competencias profesionales mejoran la calidad de atención en una organización.

. En ese mismo sentido las autoras Chávay y Vásquez (2018). Las competencias laborales y la relación con la calidad del servicio en una municipalidad del Perú. Los resultados indicaron que el 98% de los usuarios obtuvieron un nivel alto de satisfacción

Concluyo que la correlación entre las variables es positiva y que las competencias están asociadas con el servicio, así que al medir sus competencias laborales permitirá establecer estrategias y así aportar al servicio de calidad para una mejora y así mismo favorecer (Nieves, 2018), quien investigo sobre las competencias de los trabajadores y los servicios públicos en una municipalidad de Huánuco. Los resultados implican que la correlación alcanza una probabilidad de 0.042, en cuanto a la relación de confianza y desempeño profesional. Confirma que la incidencia que tiene la competencia laboral en la calidad de servicio es mínima, ya que estos servicios son bajos en satisfacción al usuario y presento que los usuarios siempre presentaran insatisfacción por deberse a una entidad del estado.

Por otro lado, Serrano y Terán (2018) con su investigación competencias laborales y su relación con la calidad de atención. Los resultados de la investigación señalaron que el 46% del personal tiene habilidades que promueven sus competencias laborales; mientras el 6% del personal cuenta con habilidades para la calidad de atención; en resumen, el 5.7% del personal percibe un nivel alto en cuanto a las competencias laborales y la calidad de atención. Indicaron que la correlación de Pearson positiva alcanzo una media de 0.511, dado que el 54.3% del personal percibe un nivel medio de conocimiento. Concluyo que la mayor parte de los trabajadores presentaron un nivel bajo en cuanto a las competencias de los trabajadores y en la variable de calidad presentaron un nivel medio, por lo general afirmo que hay una relación entre las variables positiva en un punto intermedio.

También tenemos a Celis (2017), quien menciona que las relaciones entre competencia y gerenciales y desempeño laboral de un centro de emergencias. Los resultados indicaron que el 65% de los trabajadores del Centro de Emergencia de la Mujer tienen un nivel medio de competencias gerenciales, mientras solo el 35% están en un nivel alto. Señalando una relación positiva de 0.858 que indica que las competencias gerenciales que determinan el desempeño laboral, están sustentadas por el conocimiento que maneje el personal a cargo de la atención. Encontrando a su vez una correlación positiva, de 0.734 de la dimensión calidad del trabajo. Concluyo que la mayor parte de los trabajadores estaban en un porcentaje medio y el resto en un nivel alto, esto mostro que hay ciertas

diferencias en cuanto a las competencias y esto puede interferir en ciertas medidas, en la calidad del servicio que ofrecen como resultados del conocimiento que estos manejen. Así que pudo aceptar su hipótesis y establecer las relaciones entre las variables. Infiriendo que se debe mejorar las competencias laborales de los trabajadores, como estrategia para elevar la calidad del servicio.

También se tiene a Visurraga (2017), quien elaboró una investigación acerca de las competencias profesionales y la calidad de servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016. Cuyo objetivo fue encontrar la relación entre las variables los resultados reportados son Existe relación entre competencias profesionales y calidad de servicio mostrando un Rho de Spearman de 0.347 con un Sig. de 0.001. En las competencias sistémicas y calidad de servicio mostró un valor de Rho de Spearman 0.333 y Sig. de 0.001. En la relación de Competencias interpersonales y calidad de servicio tuvo 0.342 en el Rho de Spearman y 0.001 en el Sig. En competencias instrumentales mostró un Rho de Spearman de 0.318 y Sig. de 0.001. Finalmente concluyó que existe relación entre las variables de estudio.

Finalmente, Ortiz (2016) quien elaboró una investigación sobre el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención de los servicios de salud en la Villa de Chorrillo. Señalaron como parte de sus resultados, que la capacidad de respuesta obtuvo una insatisfacción del 73.8%, mientras que la dimensión seguridad alcanzo un nivel bueno de satisfacción en un 44% de los casos y la empatía alcanzo solo un 39.2 % de satisfacción. Por ende, los porcentajes de insatisfacción en las tres dimensiones son en su mayoría, mayores a 60% lo que significa que deben ser mejorados.

En relación con la **teoría de la variable competencias profesionales**, se tiene que el origen del término competencias no es tan fácil de vislumbrar, dado el número de autores y teorías que tratan de explicarlo, que incluso se considera que algunos son inverosímiles (Olaz, 2018). En este sentido, el origen de las competencias profesionales se ha venido construyendo tras los aportes de diferentes autores que han dado indicios y señalen de acuerdo a sus consideraciones en torno al tema, las cuales se han establecido en teorías que apoyan en la actualidad los factores y elementos que se consideran son

esenciales para poder definir las competencias profesionales. Las competencias tienen su origen en los estudios de McClelland el cual estudio sobre la motivación describiendo los logros del conocimiento, que indican cuales son los motivos y como pueden ser medidos los cuales han permitido explicar tres elementos esenciales que determinan la motivación del comportamiento de los seres humanos, los cuales son los logros, el poder de la motivación y el sentido de pertenencia (Alles, 2015, p. 83).

|Acerca de las teorías y autores que han tratado de explicar las competencias se pueden mencionar algunas escuelas que han surgido a lo largo del tiempo, entre las que destacan las siguientes; (a) el criterio de Gonczi. El cual surge en los años 1994 y comprende tres enfoques principales, tales como el conductista el cual indica que las competencias son un conjunto de tareas que se asocian a tareas concreta que debe solucionarse efectivamente. Seguido del enfoque genérico, el cual indica que las características personales del individuo son esenciales para su actuación concreta y que esta se fundamenta en los conocimientos, habilidades, actitudes, entre otros. y finalmente el enfoque integrado, el cual se basa en que las competencias tienen atributos específicos que permiten actuar antes situaciones particulares (Olaz, 2018, p. 42).

Otra de las teorías que han tratado de explicar las competencias, fue (b) el criterio clasificatorio de Mertens. el cual fue expuesto en el año 1996 y comprende tres enfoques; el análisis conductista que tuvo por referencia a los individuos que hacen bien su trabajo cumpliendo con los resultados esperados al mismo tiempo que definen sus funciones de acuerdo a sus características individuales. Seguido de otro enfoque, el análisis descriptivo el cual presta su atención a la descripción del puesto laboral y las funciones más representativas o relevantes del mismo, pudiendo dirigir su comportamiento hacia el resultado, desarrollando las mejores condiciones. Finalmente, el análisis constructivista es aquel que indica la construcción de una competencia partiendo de los objetivos y posibilidades individuales que tiene la persona (Olaz, 2018, p. 44).

Otra teoría, resulto del estudio realizado por Mulder en el año 2008 cuando señalo que las competencias eran producto de tres enfoques, el conductista, el genérico y el cognitivo. En el caso del enfoque conductista, esta teoría plantea que se debe diferenciar

a los trabajadores eficientes de aquellos que no lo son, en términos de productividad y rendimiento. Seguido del enfoque genérico que emplea un conjunto de características y habilidades que son comunes entre las personas y que explican cuáles son las variaciones que existen entre dichas características y los diferentes rendimientos que se evidencian en las personas, un enfoque cognitivo que se traducen en estudios los procesos mentales de las personas y explicar en base a ellos sus posibilidades de adquirir conocimiento y tener un buen desempeño profesional y por último, los enfoques socioemocionales; los cuales describen que las competencias se basan en la inteligencias del ser humano, que depende a su vez de sus procesos emocionales y sociales (Olaz, 2018, p. 32).

Sobre las competencias profesionales, estas son la capacidad productividad de un individuo, las cuales se definen y mide en términos de desempeño laboral el cual se demuestra en un determinado periodo de tiempo. Por ello se considera que un trabajador es competente y capaz cuando sabe aplicar sus conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para el desempeño de una determinada actividad de forma eficiente, eficaz y creativa (Del Pozo, 2017). Las competencias profesionales comprenden el conjunto de conocimientos y capacidades que se pueden colocar en práctica, de forma integrada lo cual permite la actividad profesional de acuerdo a las exigencias de la producción y el empleo dentro de las organizaciones. Un profesional suele ser competente cuando dado su experiencia puede dar respuesta desde diferentes contextos y una situación de trabajo que ha sido ordenada (Del Pozo, 2017).

Según Alles (2015, p. 79) las competencias hacen referencia a las características personales que determinan el comportamiento de los individuos, las cuales pueden provocar un desempeño exitoso en el trabajo. Los modelos de competencias implican un conjunto de procesos que se encuentran relacionados con las personas que forman parte de la organización, teniendo como propósito alinearlos a los objetivos profesionales. Por su parte Tejada y Ruiz (2016, p. 21), mencionan que las competencias profesionales es la suma de la dinámica interrelacionales entre diversos elementos como las destrezas, habilidades, el conocimiento, las motivaciones y las capacidades; las cuales deben ser gestionadas en un proceso que permite sumar recursos para poder dominar una acción o

actividad de forma efectividad, pues no es suficiente con tener recursos sino que la persona debe saberlo utilizar, a esto se le llama ser competente.

Las competencias son las capacidades efectivas que permiten llevar a cabo exitosamente las funciones laborales. Considerando que las competencias profesionales no representan una probabilidad de obtener éxito, sino la posibilidad real y corroborada de ejecutar un trabajo de forma exitosa, dado una capacidad adquirida por el individual (Alles, 2015, p. 80). Para Del Pozo (2017) algunos de los elementos básicos de las competencias profesionales son las capacidades, la cual es considerada como el conjunto de habilidades, destrezas y actitudes que permiten al individuo lograr los resultados que se encuentren relacionados con la actividad laboral. Las acciones que ameritan colocar en práctica diferentes capacidades para el éxito del desempeño laboral y el contexto donde las capacidades se mueven en relación a las circunstancias cambiantes de trabajo. Es por ello que se considera que las competencias comprenden la integración del conjunto de capacidades que se ponen de manifiesto dentro del contexto de un determinado problema que se espera solucionar; estas capacidades permiten un desempeño de forma satisfactoria desde el enfoque de las situaciones reales, de acuerdo a ciertos estándares establecidos. En este sentido alguien que es competente es capaz de movilizar un conjunto de recursos con la finalidad de dar una respuesta que se ajuste a las necesidades que se presentan. En otras palabras, una competencia profesional es la capacidad de desempeñar efectivamente una actividad laboral sustentada en la gestión del conocimiento y destrezas que son necesarios para poder alcanzar los objetivos.

Las competencias profesionales son un conjunto muy complejo de capacidades que se encuentran integradas, principalmente por la educación dado que ella puede promover que las personas se desempeñen como sujetos autónomos, conscientes y responsables en diferentes situaciones y contexto dentro de su vida personal, social y laboral. No obstante, las competencias profesionales se sustentan en cierto modo de las competencias individuales, las cuales no se encuentran privadas desde ningún enfoque, modalidad, enseñanza o aprendizaje, dado que es algo interno del individuo y pueden ser desarrolladas en diferentes condiciones de vulnerabilidad, como la discapacidad (Climent,

2014, p. 157). Finalmente se puede indicar que **las competencias profesionales** comprenden la descripción de la acción, de un comportamiento o de un resultado que la persona competente debe estar en condiciones de desarrollar de forma oportuna. Dichas competencias profesionales comprenden analizar y comparar las diferentes relaciones existentes entre los resultados, las habilidades, el conocimiento, capacidades y las aptitudes del individuo (Olaz, 2018, p. 43). Es por ello y sustentado en lo expuesto por esta conceptualización, se considera que las dimensiones de las competencias profesionales están dadas por, el conocimiento, las capacidades y las habilidades (Olaz, 2018, p. 43).

En el caso específico de los centro de emergencia a la mujer, los cuales han implementado un Programa nacional para la prevención y erradicación de la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Aurora tiene como líneas de acción las siguientes; la prevención de la violencia familiar y sexual a la mujeres, niñas y adolescentes, especialmente a aquellas que se encuentran en estado de vulnerabilidad; la promoción de relaciones democráticas, armoniosas y con respeto entre varones y mujeres y finalmente busca la atención especializada frente a los actos de violencia familiar y sexual (Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, s.f.). Este programa consiste en proveer servicios especializados y articulados que promuevan la calidad de los servicios de protección y prevención de la violencia a la mujer, de los integrantes de la familia y demás personas que sean afectadas por la violencia psicológica, física y sexual de las mujeres, indicando que estos servicios deben ser de calidad, enfocando en el cumplimiento de las normas (Decreto Supremo 018-2019-MIMP, 2019).

En cuanto a las **dimensiones** como primera dimensión el **conocimiento**. Los conocimientos reglados o no reglados con los que cuenta una persona desde una perspectiva teórica – práctica. Son, por tanto, desde aquellos reconocidos oficialmente a los que provienen de las vivencias y experiencias que jalonan la vida cotidiana (Olaz, 2018, p. 81). Algunas de las razones que pueden justificar el aprendizaje del conocimiento que se basa en competencias profesionales es precisamente el mejor interés de poder permitir el establecimiento de un mejor desempeño profesional, determinar el

reconocimiento del trabajo, funciones y responsabilidades de acuerdo a su nivel académico, facilitar los resultados y los conocimientos buscando una relación entre ellos (Galdeano y Valiente, 2010, p. 28).

Empleando como indicadores de este conocimiento aquellos que son específicos, estos son aquellos que las personas pueden precisar como atributos que deben ser adquiridos para poder desempeñar una actividad en particular, pudiendo adaptarse al campo profesional en una sociedad altamente exigente y cambiante. Estos conocimientos específicos por lo general abordan dos enfoques importantes, el campo disciplinario donde el individuo adquiere habilidades blandas y principios éticos que rigen su conducta, seguido de los conocimientos técnicos que son más detallados a lo que corresponde a una información en concreto (Galdeano y Valiente, 2016). Estos conocimientos específicos son necesarias son útiles para poder realizar labores definidas, puntuales y propias en las funciones profesionales, formando parte del desempeño; las cuales se definen y diferencian entre sí, dando lugar a las competencias profesionales (Macías, Ruiz y Rojas, 2016). Los conocimientos ordinarios. Son aquella información empírica que se maneja en relación a algo, no es especializado sin embargo pueda dar la base para la rigurosidad de un método científico. Los conocimientos adaptados. Mediante el proceso de enseñanza y aprendizaje se propicia que el individuo pueda adquirir conocimientos adaptados a sus necesidades, funciones y responsabilidades; pudiendo llegar a la especialización de acuerdo a un tema o campo en particular (Rodríguez, Armengol y Meneses, 2017).

Según Alles (2015) los conocimientos y las competencias son necesarios para poder ejecutar cualquier trabajo, sin embargo, la relación que existe entre ellos es totalmente diferente dado que el conocimiento es la base del buen desempeño de los colaboradores, puesto que sin los conocimientos necesarios es imposible que se pueda realizar con éxito la tarea asignada. Es por ello, que el conocimiento determina las competencias de los colaboradores y con ellos especializada y posición dentro de la estructura organizacional.

Como **segunda dimensión capacidades**. Las capacidades entendidas como el potencial relacionado con las características naturales del individuo para gestionar determinadas situaciones. Es importante precisar que, si todo el mundo nace con estas no siempre lo hacen en las mismas proporciones ni adquieren el mismo desarrollo debido a la incidencia de los aspectos ecológicos y ambientales para explicar las diferencias existentes en su desarrollo (Olaz, 2018, p. 81). Mientras que Álvarez y Prada (2017), consideran que las competencias profesionales pueden ser adquiridas durante los estudios académicos, cuyo conocimiento va incrementando o reforzándose en el tiempo para finalmente comprender un conjunto de capacidades que se disponen para poder dar respuesta a las responsabilidades laborales y retos intelectuales que ocupan al individuo. Mientras que algunos estudiosos del tema, mencionan que las capacidades nacen con la persona y aun cuando puedan entrenarse o enseñarse, consideran que son cualidades intrínsecas de cada quien las cuales les permiten en mayor o menor medida ajustarse efectivamente a sus actividades (Olaz, 2018).

Los indicadores de las capacidades de los individuos en relación a las competencias profesionales son los siguientes; Motivación. Según Peña y Villón (2018), son un conjunto de procesos psíquicos que se encuentran relacionados a los estímulos externos que permiten un intercambio con la personalidad que a la vez es incidenciada por estos, generando la satisfacción o la insatisfacción. Seguimiento del Aprendizaje autónomo.

Para Maldonado, Aguiñaga, Nieto, Fonseca, Shardin y Cadenillas (2019), indican que el aprendizaje es el proceso de analizar, evaluar pudiendo llegar a conclusiones, proponiendo diversas soluciones a los problemas. Y finalmente, el análisis de los problemas. Consiste en realizar la descomposición o segregación del problema para poder evidenciar cuáles son sus partes o elementos y la interrelación existente entre ellos; dado que la posible solución puede quedar al descubierto tras este procedimiento (Olaz, 2018, p. 84). Las capacidades son parte de las cualidades de un profesional que es competente en el desempeño de sus funciones, las cuales no solo se tiene, sino que se adquieren, se corroboran las acciones operativas que demuestran que pueden cumplir con las demandas de los usuarios de forma efectiva (Carro, Hernández, Lima y Corona, 2016). Finalmente

se puede decir que estas capacidades de los profesionales a cargo de la atención en los Centros Emergencia Mujer es muy importante dado que uno de los principios que rigen para la protección de los derechos a la mujer, es precisamente el de la debida diligencia el cual infiere la capacidades, conocimientos y habilidades de los funcionarios públicos para poder atender efectivamente estos casos de violencia y llegar hasta el objetivo que se propone la organización, que es erradicarlas de los hogares peruanos (Ley N° 30364, s.f.).

Finalmente, como **tercera dimensión Habilidades**. Las habilidades están directamente relacionadas a las capacidades, pero estas últimas tienen más elementos instrumentales y pueden ser necesarias para algunos puestos de trabajo mientras que para otros no necesariamente (Olaz, 2018, p. 81). Las habilidades están relacionadas con las destrezas y los más importante, pueden entrenarse a través de la formación (Carrillo, 2015). Las habilidades se encuentran relacionadas con el reconocimiento del ambiente que rodea al individuo, el reconocimiento de la diversidad, la búsqueda constante de información, la gestión de los proyectos, el liderazgo personal del individuo, la motivación, la capacidad de tomar decisiones y resolver problemas (Olaz, 2018, p. 81). Para Schena, Besalú y Singlas (2018) las competencias profesionales abordan las habilidades mentales, amplia y complejas que permiten una articulación mental aplicando los conocimientos, habilidades, valores y problemas concretos. Entre las habilidades que incorporan las competencias profesionales, tales como; la primera: Proactividad. Consiste en la conducta, procesos, motivación y cambios en el futuro que se sustentan en los estímulos, esfuerzos e intenciones del individuo en realizar una tarea (Salessi, 2017). Segunda: Liderazgo. Según Navarro (2016) comprende la definición del comportamiento de las personas, la cohesión y los resultados de los grupos humanos. Lo que sugiere que la persona que es líder puede orientar a un grupo, llevar el control y persuadir a otros a alcanzar un objetivo ya definido. Finalmente, la tercera: Toma de Decisiones. Comprende la fragmentación de los elementos o factores que intervienen en un problema, verificando las competencias o niveles que compiten para poder determinar cuál es la mejor opción para dar respuesta a un problema (Pont y André, 2016).

Según Alles (2015) las competencias y comportamientos de los individuos están determinadas por su personalidad o capacidad para poder realizar alguna actividad. Esta capacidad por lo general involucra el brindar apoyo y ayuda a otros, respondiendo a sus necesidades y requerimientos a través de iniciativas anticipadores y espontaneas que puedan facilitar la resolución de los problemas; además de que estas capacidades construyen relaciones de confianza entre los miembros de las organizaciones y los usuarios que se benefician del ejercicio de las funciones de las organizaciones, propiciando la cooperación entre los departamentos y el mejor aprovechamiento de los recursos.

En cuanto a la variable **calidad de servicio**, se afirma que la calidad parece ser un término nuevo sin embargo data de muchos años atrás, incluso lo que hoy conocemos como calidad de servicio se ha venido gestando tras diversas hipótesis y teorías que han surgido en el tiempo. Sugiriendo que la evolución de la calidad ha sido la evolución de la calidad ha sido muy dinámica por lo que se ha desarrollado transversas teorías mientras que han construido lo que hoy se conoce como calidad. Los enfoques de la calidad que tuvieron mayor incidencia fueron los que surgieron en los Estados Unidos y Japón con algunos preceder es que realmente sumaron importantes teorías a lo que hoy se conoce como la gestión de calidad en cuanto a productos y servicios. Algunos autores como Ishikawa, Deming y Durán entre otros pioneros que no fueron tan notables como ellos, pero sin embargo apoyaron en diversos modelos teorías y estudios que finalmente trascendieron en el tema de la calidad. Gracias a diversos enfoques de la evolución de la calidad fue desde, el control de la calidad que se basaba simplemente en la inspección del producto terminado; hasta el control estadístico de los procesos, el control total de la calidad que explicaba como asegurar la calidad desde todos los puntos de vista, la garantía de la calidad en todos los departamentos, la administración total de la calidad donde se involucra incluso factores externos y finalmente la gestión integrada y estratégica de calidad que propicia el aseguramiento de la conformidad de satisfacción del usuario a detalle (Marcelino y Ramírez, 2014).

También se tiene la teoría de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), quienes definen la calidad de servicio como la capacidad que tiene este, la cual consiste en la superación de las expectativas del cliente o usuario. La calidad del servicio, desde la óptica de la percepción de los clientes puede ser conceptualizada como la amplitud de las discrepancias, diferencia o brecha existente entre las expectativas del cliente y lo que perciben finalmente del servicio que es ofrecido. La calidad del servicio es la diferencia entre las expectativas y la percepción de los usuarios. Ello presupone la existencia de determinados criterios generales que los denomina: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con el cliente, entre otras características que distinguen la calidad del servicio.

La calidad de servicio es la diferencia o discrepancia que existe entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. También señala la existencia de criterios generales y los denomina: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente (Kerin y Hartley, 2018, p. 316). Para Vargas y Aldana (2014) señalan que la calidad es la fuente de progreso de muchas organizaciones y es el componente imprescindible de productos y servicios. Además de ello, que la calidad de los servicios o productos debe comprender algunos aspectos tales como; la calidad debe estar enfocada en la continuidad de la filosofía de la dirección y ha de ser considerada como una herramienta de gestión que tiene gran impacto, debe estar basada en un enfoque estructurado y con una visión hacia la identificación de los problemas, debe ser coherente y consistente en el marco de direccionamiento estratégico de la organización, estar liderada por la dirección, esta calidad debe ser adoptada por los miembros de la organización, debe comprender la suma de los atributos físicos que comprende el servicio, considerar las normas y estándares de calidad, estar orientada siempre a las necesidades de los usuarios, entre otros.

Según Carrasco (2013) la calidad de los servicios se convierte en la satisfacción de las expectativas de los usuarios conforme los servicios percibidos; por tanto, la búsqueda de calidad de servicio es indispensable para las organizaciones en el contexto

socioeconómico, caracterizado por las necesidades de los usuarios. La calidad de los servicios tiene una relación positiva y directa con la productividad, empleando adecuadamente los recursos disponibles para poder alcanzar una mayor calidad. La calidad tiene como objetivo la satisfacción de los usuarios que acceden al servicio, el mejoramiento continuo del servicio y la eficiencia de la prestación del servicio.

Los servicios de calidad, son aquellos que pueden satisfacer a sus usuarios; mientras que la satisfacción de dichos usuarios implica la percepción y expectativa inicial que tenía los usuarios, así como la celeridad de la atención al usuarios, dar la solución a sus problemas y necesidades, se les da información en un lenguaje que pueden comprender, el personal encargado de la atención inspira confianza, el usuario percibe que le han dedicado el tiempo que amerita su situación, con competencia y cualificación para el caso requerido, entre otros (Carrasco, 2013). La calidad del servicio ha sido establecida como el resultado de la interacción de un grupo de factores que pueden tener un efecto en la satisfacción y retención de los usuarios, indicando que de cumplirse adecuadamente los atributos de un servicio ofrecido la percepción y expectativas del mismo serán cubiertas y por tanto tendrán un sentimiento de satisfacción (Vera y Trujillo, 2018). La calidad del servicio surge de la percepción y experiencias previas que haya tenido el usuario, las referencias que tenga de otros usuarios, incluso de sus valores y cultura (Sierra, Orta y Moreno, 2017). Es por ello, que la medición de la calidad del servicio es compleja de determinar, sin embargo, por lo general cuando los usuarios se sienten satisfechos se puede indicar que el servicio ha cumplido con sus objetivos y por tanto, se considera que ha sido de calidad (Sarmiento, 2017).

Mientras que Ruiz y Parada (2016) indican que una de las maneras tradicionales de poder dirigir con éxito una organización es precisamente analizar y optimizar sus áreas funcionales, desde el enfoque integrado y sistemático de la calidad de sus servicios. Cuya calidad debe considerar la mejora continua, es decir no solo mantener los estándares de calidad sino la superación permanente como la promoción de la filosofía de aseguramiento de la calidad del servicio (Gallardo y Reynaldos, 2014). En este sentido, **las competencias profesionales** según Kerin y Hartley (2018) menciona que la calidad de los servicios viene

dada por diversos atributos entre los cuales se pueden mencionar la confiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta del personal y la empatía en la atención al usuario, las cuales serán desarrolladas como las dimensiones de la calidad del servicio. Es necesario mencionar que el autor base de esta investigación se sustentó en la teoría de Zheathaml, Parasuraman y Berry (1993), quien define la calidad de servicio mediante el servqual.

En cuanto a las dimensiones como **primera dimensión la confiabilidad**. La confiabilidad representa la capacidad que tiene la organización para poder ejecutar el servicio prometido de forma fiable y precisa (Kerin y Hartley, 2018, p. 306). La confiabilidad es la habilidad de que el servicio ofrecido pueda ser preciso, fiable y seguro (Carrasco, 2013). Según Gallardo y Reynaldos (2014), mencionan que la confiabilidad del servicio depende de las características técnicas, las cualidades funcionales, la interacción entre el usuario y los colaboradores de las organizaciones que ofrece el servicio, la infraestructura y el ambiente que se propicia para el servicio.

Mientras que Arrellano (2017, p. 81) señala que los servicios son confiables siempre y cuando sean provistos por un personal capacitado que se preocupe por conocer cuáles son las necesidades de los usuarios, teniendo el punto de partida para poder satisfacerlas adecuadamente, para lo cual este autor considera que el personal que ofrece un servicio debe contar con una capacitación permanente y constante que puede fomentar una verdadera cultura organizacional basada en las competencias, habilidades y eficacia de las funciones, permitiendo maximizar los beneficios ofrecido a los usuarios y logrando la supervivencia de la organización a través del logro de sus objetivos. Mientras que Orgambidez y Almeida (2015), quienes mencionan la comunicación eficaz permite que los empleados estén bien informados acerca de los criterios y políticas de actuación de la organización, facilitando el proceso de la toma de decisiones y demás directrices que favorezcan la satisfacción del cliente; en este sentido, los servicios que cuentan con ello tendrán un alto nivel de confiabilidad y serán considerados de calidad.

Conforme lo reportado por Pachamama Radio (2020) los ambiente del Centro de Emergencia Mujer (CEM) ubicado en Puno, dentro de los cuales se realiza la admisión y

entrevistas a las víctimas de violencia, no aseguran la privacidad de las usuarias, lo que constituye que expone la integridad de las mismas dificultando la obtención de información que pueda contribuir a determinar cuáles son los factores que promueven los riesgos de violencia, lo que limita la confiabilidad del servicio y la promoción de una atención integral. La confiabilidad cuenta con los siguientes indicadores de gestión, tales como; (a) Cumplimiento de lo ofrecido. Comprende en cumplir con las promesas que se realizan a los usuarios del servicio; (b) Imagen de la organización. Comprende la percepción que tienen los usuarios de las organizaciones, construida por sus opiniones en cuanto a su funcionamiento y resultados. y (c) Información verificable por el usuario. toda la información que los colaboradores de la organización en relación al servicio deben poder ser corroborables, es decir deben ser fidedignas.

Como **segunda dimensión la capacidad de respuesta**. La capacidad de respuesta se refiere a la disposición de los miembros de la organización para poder ayudar y atender a los usuarios, proporcionando un servicio rápido (Kerin y Hartley, 2018, p. 306). La capacidad de respuesta es la disposición o voluntad que tienen los colaboradores de las organizaciones para poder ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido (Carrasco, 2013). En el caso del Centro de Emergencia Mujer (CEM) el programa Aurora involucra un equipo multidisciplinario que va desde psicólogos, abogados, sociólogos, trabajadores sociales, especialistas en comunicación, entre otras especialidades todo ello con la finalidad de poder atender oportuna y efectivamente las necesidades de las usuarias que visitan el centro. Estas capacidades y competencias sugieren un equipo de trabajo que tenga capacidad para responder a las necesidades de las usuarias en el menor tiempo posible (El Regional Piura, 2020).

Para la Pan American Health Organization (2018) la capacidad de respuesta de los servidores públicos que atienden los casos de violencia de pareja y sexual contra la mujer es muy importante, dado que la actuación oportuna es decisiva para la identificación, evaluación, tratamiento e intervención ante la situación problema que deben enfrentar las víctimas de la violencia, al mismo tiempo que deben atender el registro, la derivación de los casos a los especialistas y el seguimiento a los casos para poder generar la protección

y erradicación de los patrones violentos en contra de las mujeres, niñas y adolescentes. En este sentido, la capacidad de respuesta tiene como principales indicadores los siguientes; (a) Disposición del personal. Comprende el ánimo y la motivación que tienen los colaboradores por responder a las demandas de los usuarios del servicio. (b) Rapidez de la respuesta. Comprende la capacidad que tiene el personal para atender con prontitud a los usuarios, diagnosticar su problema y analizar la solución a sus requerimientos o necesidades y finalmente el (c) Tiempo de respuesta. el cual consiste en el periodo de tiempo que se demora el personal en atender el servicio que requiere el usuario.

Finalmente, **como tercera dimensión la empatía.** La empatía representa la amabilidad que proporciona la atención individualizada a los usuarios (Kerin y Hartley, 2018, p. 306). Según Vargas y Aldana (2014) la empatía es la capacidad que tiene un individuo para colocarse en el marco de referencia del otro, saber qué es lo que siente, que está pensando, sin perder el sentido propio, pero conciliando en un bien en conjunto. Esta empatía se le denomina inteligencia interpersonal según las teorías de las inteligencias múltiples de Howard Gardner. En otras palabras, la empatía es la capacidad que tienen los individuos de entender los deseos de los usuarios a través de la atención individualizada (Carrasco, 2013). Conforme los estudios realizados por Numpaque y Rocha (2016), uno de los aspectos que tienen más valor para los usuarios de un servicio es la disposición que tenga el personal para dar ayuda y asesoría en cuanto a las necesidades del usuario, el interés que demuestran por solucionar el problema, la confianza y seguridad que demuestra el personal al momento de abordar ciertos temas, el trato personalizado, la amabilidad y el respeto.

La calidad de los servicios públicos es intangible y se percibe al momento de recibirlos. Esta calidad está relacionada con la atención, la amabilidad, la cortesía, los conocimientos, las oportunidades, la eficiencia, eficacia y celeridad de los procesos de atención al usuario van a depender de la empatía del personal que los producen o prestan, en otras palabras, la calidad de los servicios es sustentada por los servidores públicos que gestionan las funciones que realiza el programa Aurora (Gobierno de la Provincia de Salta, s.f.). Seguido de la empatía tiene como principales indicadores, (a) el acompañamiento.

Lo cual involucra la compañía que le hace el colaborar o prestador del servicio al usuario a manera de motivación y orientación. (b) Conoce la necesidad del usuario. Consiste en identificar que desea y necesita el usuario del servicio, que espera obtener de la organización. y (c) Atención personalizada. Implica conocer y atender a cada usuario por separado, dado que cada uno tendrá necesidades y expectativas diferentes del mismo servicio.

La formulación del **problema general** es el siguiente ¿De qué manera incide las competencias profesionales en la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020?, **Los problemas específicos** serán saber si; **Primero:** ¿De qué manera incide las competencias profesionales en la confiabilidad de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020?; **Segundo:** ¿De qué manera incide las competencias profesionales en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020?; **Tercero:** ¿De qué manera incide las competencias profesionales en la empatía de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020?

La **justificación de la investigación** se da desde el punto de vista teórico porque la investigación solo pretende darles un sustento teórico a las variables y explicar de qué manera incide la variable independiente a la variable dependiente desde la perspectiva de la teoría existente, de tal manera que los resultados sean un aporte a las investigaciones realizadas sobre el tema. En la justificación práctica se tiene que los resultados permitirán identificar la incidencia de las competencias profesionales de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer de Lima y Callao, de tal manera que los resultados permitan dar a conocer a quienes dirigen estos servicios y puedan tomar decisiones para la mejora de la calidad de servicio brindado a las víctimas de violencia. En cuanto a la justificación metodológica, el desarrollo de esta investigación permitirá obtener algunos pasos previos que se han tenido en cuenta, los cuales servirán de referencia para otros investigadores que emprendan investigaciones en esta misma línea.

El **objetivo general**, Determinar de qué manera incide las competencias profesionales en la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020. **Los objetivos específicos** son **Primero:** Determinar de qué manera incide las competencias profesionales en la confiabilidad de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020. **Segundo:** Determinar de qué manera incide las competencias profesionales en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020. **Tercero:** Determinar de qué manera incide las competencias profesionales en la empatía de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020.

La **hipótesis general** se planteó de la siguiente manera: Existe incidencia significativa de las competencias profesionales en la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020. **Las hipótesis específicas** son **Primero:** Existe incidencia significativa de las competencias profesionales en la confiabilidad de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020. **Segundo:** Existe incidencia significativa de las competencias profesionales en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020. **Tercero:** Existe incidencia significativa de las competencias profesionales en la empatía de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Enfoque.

El enfoque fue cuantitativo porque los resultados que se obtuvieron pudieron ser procesados por métodos estadísticos. Para Hernández y Mendoza (2018), considera que la metodología cuantitativa es aquella que da resultados concretos y se basa principalmente en pruebas estadísticas, de tal manera que se alcance el objetivo a cumplir.

2.1.2 Método

El método fue hipotético – deductivo, porque partieron de ideas específicas y termina con conclusiones generales. Para Hernández y Mendoza (2018), el método es la forma de ir, de conducir plantear una forma de realizar una investigación, ya que esta es la que ayuda a proceder a un objetivo de una manera natural o científica, en este caso la investigación comenzará de lo específico a lo general.

2.1.3 Tipo

La investigación fue de tipo básica porque los resultados encontrados no fueron aplicados a una realidad práctica. Alan y Cortez (2018), asegura que es la que se basa en distintos criterios y principios generales, describir aplicar o predecir.

Nivel de estudio.

El nivel de la investigación fue correlacional causal, es decir buscó la identificar si la variable independiente es causa de la dependiente. Para Hernández, Ramos y Placencia (2018), los estudios correlacionales causales describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables, en un momento determinado; ósea se trata también de describir, pero no variables individuales, sino de sus relaciones, buscando una asociación entre ellas” (p. 88).

2.1.4 Diseño

El diseño fue no experimental, debido a que los resultados no fueron manipulados. Para Hernández y Mendoza (2018), considera que el diseño de una investigación científica depende del método elegido, teniendo como dimensiones la planificación, reflexión y organización previsión, en este caso la no experimental se puede definir que tal y como son encontradas así mismo se plantea. El corte de la investigación será transversal, suponiendo el recojo de la información en un solo momento. Para Hernández y Mendoza (2018), se denomina transversal ya que es una forma de recolectar datos rápidamente en un momento propuesto.

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:

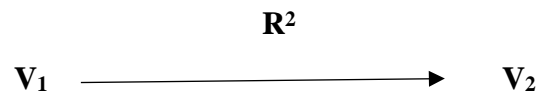


Figura 1. Diseño correlacional causal

Dónde:

V_1 : Competencias profesionales
 R^2 : Regresión ordinal
 V_2 : Calidad de servicio

2.2 Variables y Operacionalización

2.2.1 Competencias profesionales

Definición conceptual

Comprenden la descripción de la acción, de un comportamiento o de un resultado que la persona competente debe estar en condiciones de desarrollar de forma oportuna. Dichas competencias profesionales comprenden analizar y comparar las diferentes relaciones existentes entre los resultados, las habilidades, el conocimiento, capacidades y las aptitudes del individuo (Olaz, 2018, p. 43).

Definición operacional

Sobre la variable competencias profesionales se operacionalizan en tres dimensiones: como primer dimensionamiento el conocimiento dentro de los cuales se encuentran los específicos, ordinarios, adaptados y la motivación, la segunda dimensión las capacidades en el cual incluye el aprendizaje autónomo, análisis de problemas, proactividad y la tercera dimensión las habilidades dentro de los cuales se encuentran el liderazgo y toma de Decisiones de los profesionales.

2.2.2 Calidad de servicio

Definición conceptual

La calidad de servicio es la diferencia o discrepancia que existe entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. También señala la existencia de criterios generales y las denomina: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente (Kerin y Hartley, 2018, p. 316).

Definición operacional

La variable calidad de servicio se operacionaliza en tres dimensiones, las cuales son: la primera dimensión la Confiabilidad en el cual sus indicadores son el cumplimiento de lo ofrecido, imagen de la organización, información verificable por el usuario, la segunda dimensión capacidad de respuesta las cuales incluye la disposición del personal, rapidez de la respuesta , tiempo de respuesta y la tercera dimensión sobre la empatía con sus indicadores conoce la necesidad del usuario y atención personalizada que brinda a las personas usuarias.

2.2.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable competencias profesionales

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango por dimensiones
Conocimiento	Específicos	1-2	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	No competente (30-33)
	Ordinarios	3-5		Poco competente (34-37)
	Adaptados	6-8		Competente (38-41)
Capacidades	Motivación	9-10	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	No competente (21-25)
	Aprendizaje Autónomo	11-13		Poco competente (26-30)
	Análisis de problemas	14-15		Competente (31-35)
Habilidades	Proactividad	16-18	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	No competente (27-33)
	Liderazgo	19-21		Poco competente (34-40)
	Toma de Decisiones	22-24		Competente (41-45)

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango por dimensiones
Confiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido	1-3	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bajo (82-94)
	Imagen de la organización	4-6		Medio (95-107)
	Información verificable por el usuario.	7-9		Alto (108-118)
Capacidad de respuesta	Disposición del personal	10-11	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bajo (28-32)
	Rapidez de la respuesta	12-13		Medio (33-37)
	Tiempo de respuesta	14-15		Alto (38-41)
Empatía	Acompañamiento	16-18	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bajo (31-37)
	Conoce la necesidad del usuario	19-22		Medio (38-44)
	Atención personalizada	23-25		Alto (45-50)

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Los trabajadores de 12 Centros Emergencia Mujer, 10 de Lima metropolitana y 2 del Callao el cual son 70 trabajadores la población total. De acuerdo a Hernández y Mendoza

(2018), la población es el conjunto de personas donde se conoce los elementos a estudiar teniendo características que se pueden acomodar de distintas maneras, desde países y regiones hasta organizaciones.

2.3.2 Muestra

La muestra fue de 70 trabajadores, es decir fue población muestral. Para Baena (2017), es el estudio de la población total de un fenómeno dado: un país, una fábrica, una escuela o un partido político, etc.

Muestreo: El muestreo fue no probabilístico intencional, debido a que el investigador definió la cantidad de encuestados a conveniencia. Al respecto Martínez (2012), afirma que en este tipo de muestreo el investigador por razones de conveniencia opta por una cantidad de unidades de estudio a encuestar.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas

La técnica apropiada para este estudio fue la encuesta. Hernández y Mendoza (2018), afirman que las encuestas son los medios utilizados por el investigador o autor con el fin de recolectar datos para sus resultados.

2.4.2 Instrumentos

El instrumento fue el cuestionario que contuvo las preguntas para los trabajadores. Hernández y Mendoza (2018), es el recurso a utilizar para obtener o recolectar los datos necesarios para la investigación y así poder tener información.

Ficha técnica del cuestionario competencias profesionales

Denominación	:	Competencias profesionales
Autor	:	Olaz (2018)
Adaptado	:	Bullón, L. (2020)
Fecha de aplicación	:	05 de julio de 2020
Objetivo	:	Obtener información para elaboración de investigación
Administrado a	:	Trabajadores de Centro Emergencia Mujer, Lima-Callao.

Tiempo : 15 minutos
 Escala de medición : Escala ordinal

Ficha técnica del cuestionario calidad de servicio

Denominación : Calidad de servicio
 Autor : Kerin y Hartley (2018)
 Adaptado : Bullón, L. (2020)
 Fecha de aplicación : 05 de julio de 2020
 Objetivo : Obtener información para elaboración de investigación
 Administrado a : Trabajadores de Centro Emergencia Mujer, Lima-Callao.
 Tiempo : 15 minutos
 Escala de medición : Escala ordinal

2.4.3 Validez de contenido.

Esta escala de actitudes acerca de las variables en estudio Competencias Profesionales y calidad de servicio, fue sometida a criterio de un grupo de Jueces Expertos. La validación se hizo en base a juicio de expertos, quienes evaluaron el instrumento bajo tres criterios: pertinencia, relevancia y claridad. La validez también se puede definir como el conjunto que brinde proposiciones verdaderas y afirmaciones (Hernández y Mendoza, 2018).

Tabla 3

Distribución de los jueces evaluadores

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Dr. Abner Chávez Leandro	sí	sí	sí	Aplicable
Mg. Graciela Pilar Flores Fernandez	sí	sí	sí	Aplicable
Mg. Enrique Gutiérrez Rivasplata	sí	sí	sí	Aplicable

Fuente: propia

2.4.4 Confiabilidad

La confiabilidad es la forma de obtener un grado de precisión de manera que siempre se debe obtener el mismo resultado (Hernández y Mendoza, 2018). Se efectuó una encuesta piloto a 20 trabajadores de un Centro Emergencia Mujer vía telefónica para probar la confiabilidad del instrumento de competencias profesionales y calidad de servicio, los resultados del Alfa de Cronbach fueron de 0.858 y 0.833 respectivamente, demostrando con ello que de acuerdo al Coeficiente de este estadístico fue una relación marcada en el primer cuestionario y muy alta en el segundo cuestionario, lo que finalmente indica que es un instrumento confiable.

Tabla 4

Prueba de confiabilidad de variables

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Competencias profesionales	0.858	24
Calidad de servicio	0.833	25

Fuente: Base de datos de la prueba piloto

2.5 Procedimiento

Los pasos que se realizaron dada la coyuntura actual para obtener la información es el siguiente: se elaboró los cuestionarios a través de formulario virtual Google, el cual fue enviado a través los celulares personales de los trabajadores. Se aplicó la encuesta de forma anónima y finalmente se tabuló los resultados.

2.6 Método de análisis de datos

El método que se aplicó en esta investigación para su procesamiento fue el hipotético deductivo. En ese proceso se tuvo que tabular las respuestas de la encuesta en una hoja de excel para luego procesarlas en una hoja del programa Spss de la versión 25, donde se habilitó para obtener resultados descriptivos mediante tablas y gráficos y estadística inferencial, empleando para ello la prueba de regresión logística ordinal y probar las hipótesis para llegar a conclusiones.

2.7 Aspectos éticos

En cuanto a los aspectos éticos que persiguió esta investigación se tuvo en cuenta en primer lugar el consentimiento informado, el cual se aplicó en los trabajadores de la investigación explicándoles sobre el objetivo de la investigación y los aspectos que implica la información que brindó al responder el cuestionario. Respeto al derecho de autor a través de la citación de las frases propias de algún autor, las cuales serán referenciadas al final de la investigación. Otro principio que se consideró es la veracidad de la información, es decir que toda la información que se empleó aquí es original y real, además puede ser comprobada si la institución lo desea.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

3.1.2 Competencias profesionales

Tabla 5

Distribución de frecuencias de las competencias profesionales de trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	No competente	79-92	6	8,6
	Poco competente	93-106	32	45,7
	Competente	107-118	32	45,7
	Total		70	100,0

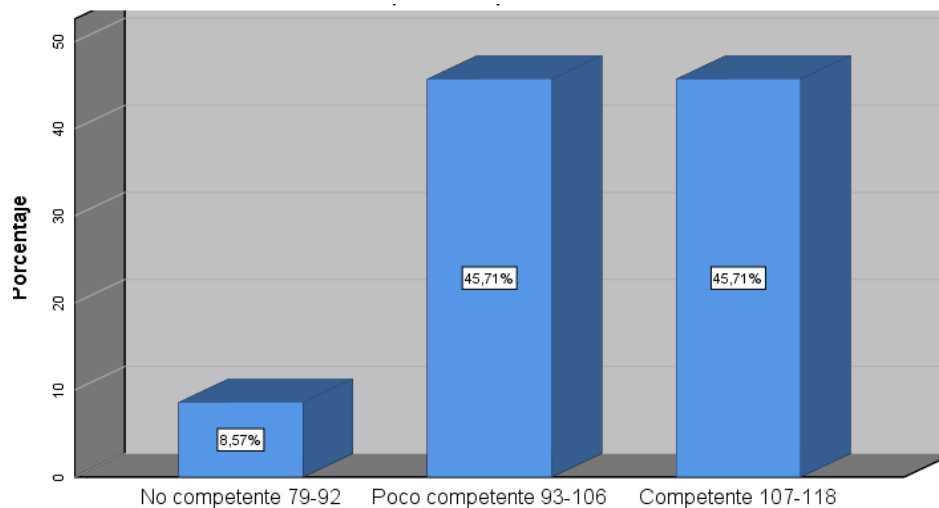


Figura 2. Nivel de las competencias profesionales de trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020

En lo que respecta a los valores porcentuales de la variable competencias profesionales se tiene que el 45.71% de los trabajadores encuestados se perciben como competente, de

igual manera el 45.7% se percibe como poco competente mientras que un 8.6% se percibe como no competente.

3.1.2 Dimensiones de las competencias profesionales

Tabla 6

Distribución de frecuencias de las dimensiones de las competencias profesionales de trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Conocimiento	No competente	30-33	18	25,7
	Poco competente	34-37	33	47,1
	Competente	38-41	19	27,1
Capacidades	No competente	21-25	10	14,3
	Poco competente	26-30	38	54,3
	Competente	31-35	22	31,4
Habilidades	No competente	27-33	4	5,7
	Poco competente	34-40	26	37,1
	Competente	41-45	40	57,1

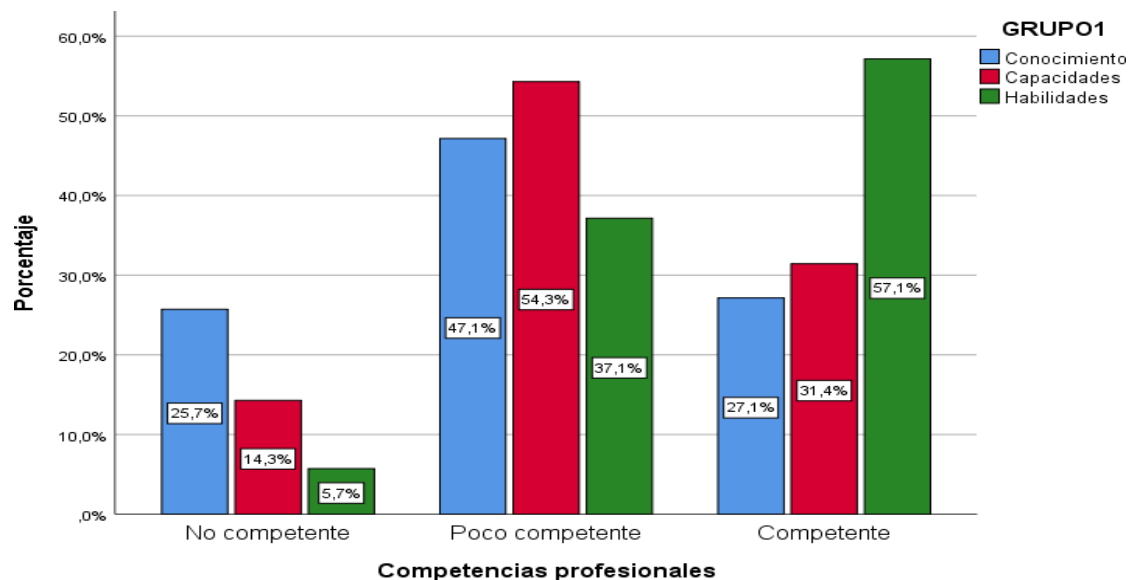


Figura 3. Nivel de las dimensiones de competencias profesionales de trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020

En la tabla 6 se muestran los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer de Lima y Callao. En cuanto a las dimensiones de la variable competencias profesionales, se tiene que la dimensión conocimientos el 47.1% percibe que es poco competente se puede inferir que al percibirse como poco competentes podría deberse a que muchos profesionales son nuevos debido a la alta rotación de profesionales de los CEM, entre otros, de los encuestados el 27.1% se percibe competente y 25.7% no competente también podría inferirse a la alta rotación de personal. En la dimensión capacidades se ha obtenido un valor de 54.3% en el nivel poco competente, 31.4% en el nivel competente y 14.3% en el nivel no competente. Por último, se tiene la dimensión habilidades, donde el 57.1% se encuentra en el nivel competente, 37.1% en el nivel poco competente y 5.7% en el nivel no competente, en este punto se puede resaltar que pese a diversas dificultades los profesionales consideran tener habilidades que les permite tener un mejor desempeño.

3.1.3 Calidad de servicios

Tabla 7

Valores porcentuales de la variable calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo 82-94	7	3,3	10,0
	Medio 95-107	30	14,3	42,9
	Alto 108-118	33	15,7	47,1
	Total	70	33,3	100,0

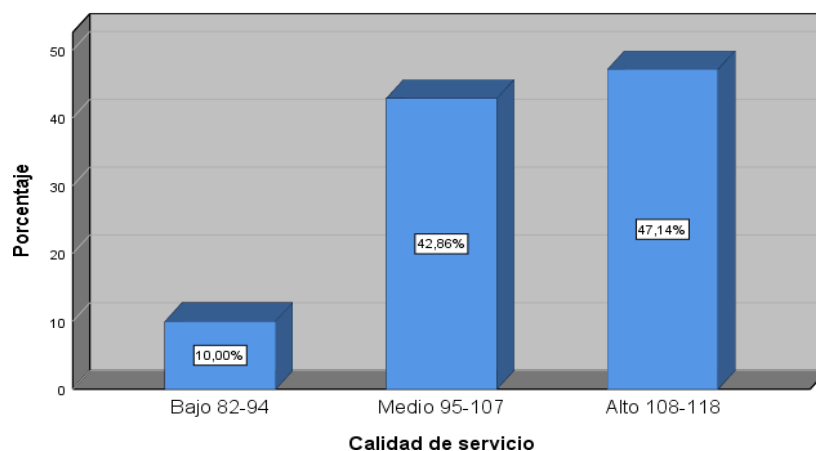


Figura 4. Nivel de calidad de servicio

De acuerdo a las respuestas obtenidas de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer de Lima y Callao, se tiene que en cuanto a la variable calidad de servicio, el 47.14% de los trabajadores encuestados percibe que la calidad de servicio que ofrecen es de nivel alto, 42.86% lo percibe como nivel medio y el 10% percibe que es de nivel bajo, demostrando con ello que la percepción de los encuestados es que actualmente están realizando una labor profesional de calidad, es decir su atención es buena y efectiva.

3.1.4 Dimensiones de la calidad de servicios

Tabla 8

Valores porcentuales de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Confiabilidad	Bajo 28-32	11	15,7%
	Medio 33-37	29	41,4%
	Alto 38-41	30	42,9%
Capacidad de respuesta	Bajo 18-22	14	20,0%
	Medio 23-27	42	60,0%
	Alto 28-32	14	20,0%
Empatía	Bajo 31-37	5	7,1%
	Medio 38-44	29	41,4%
	Alto 45-50	36	51,4%

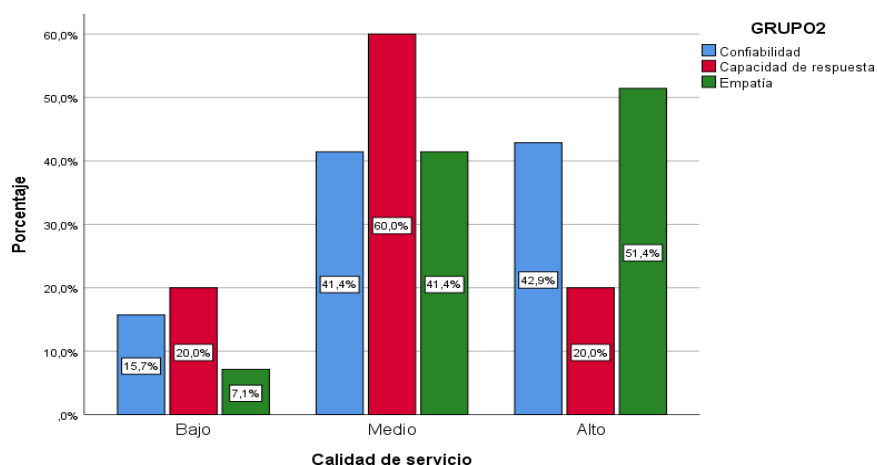


Figura 5. Nivel de las dimensiones de la variable calidad de servicio

En cuanto a los valores porcentuales de las dimensiones mostradas en la calidad de servicio, se ha identificado que en la dimensión confiabilidad el 42.9% considera que el servicio es de nivel alto, 41.4% es de nivel medio y el 15.7% lo considera de nivel bajo. En la dimensión capacidad de respuesta el 60.0% considera que es de nivel medio, 20.0% de nivel alto y el 20% es de nivel bajo. En la dimensión empatía el 51.4% percibe que es de nivel alto, 41.4% de nivel medio y el 7.1% de nivel bajo.

3.2 Resultados inferenciales

3.2.1 Prueba de bondad de ajuste

Tabla 9

Prueba de bondad de ajuste de las competencias profesionales en la calidad de servicio

Competencias profesionales en:		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Calidad de servicio	Pearson	0.288	2	0.866
Confiabilidad	Pearson	7.108	2	0.029
Capacidad de respuesta	Pearson	1.576	2	0.455
Empatía	Pearson	0.415	2	0.812

De acuerdo a la hipótesis de la prueba de bondad de ajuste: H_0 . El modelo se ajusta adecuadamente a los datos en prueba y H_1 . El modelo no se ajusta adecuadamente a los datos en prueba. Se muestran los valores en la tabla 9, donde el resultado de la prueba de Chi Cuadrado de Pearson para competencias profesionales en la calidad de servicio fue de 0.866 este es mayor que 0.05, en este caso se acepta la hipótesis nula, es decir el modelo se ajusta adecuadamente a los datos en prueba. En la relación competencias profesionales en la confiabilidad fue de $0.029 < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna y se determina que el modelo no se ajusta adecuadamente a los datos en prueba. En la relación competencias profesionales en la capacidad de respuesta, los valores fueron $0.455 > 0.05$, se acepta la hipótesis nula. En la relación competencias profesionales en la empatía el valor fue de $0.812 > 0.05$ se acepta la hipótesis nula.

3.2.2 Prueba de variabilidad

Tabla 10

Prueba de variabilidad de las competencias profesionales en la calidad de servicio

Competencias profesionales en:	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Calidad de servicio	0.506	0.595	0.372
Confiabilidad	0.162	0.186	0.087
Capacidad de respuesta	0.114	0.134	0.063
Empatía	0.370	0.444	0.258

De acuerdo a los resultados mostrados de la proporción de la variabilidad en la calidad de servicio, en el análisis de Nagelkerke la variabilidad en calidad de servicio es de 59.5%, de confiabilidad es de 18.6%, de capacidad de respuesta es de 13.4% y de empatía es de 44.4%, demostrando con ello que las competencias profesionales como factor de predicción permite un mejor comportamiento de la dimensión empatía y en menor proporción la capacidad de respuesta.

3.2.3 Las competencias profesionales en la calidad de servicio

Hipótesis general.

H₀. Las competencias profesionales no inciden en la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020.

H₁. Las competencias profesionales inciden en la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020.

Tabla 11

Prueba de estimación de parámetros de las competencias profesionales en la calidad de servicio

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CALSER1 = 1.00]	-5,695	,836	46,403	1	,000	-7,333	-4,056
	[CALSER1 = 2.00]	-1,950	,535	13,273	1	,000	-2,999	-,901
	[CPRO1=1.00]	-5,739	1,148	24,969	1	,000	-7,990	-3,488
Ubicación	[CPRO1=2.00]	-3,686	,722	26,056	1	,000	-5,101	-2,271
	[CPRO1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 11, se puede apreciar que las competencias profesionales inciden en la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020, esto se fundamenta en el valor de Wald que es de 26,056, este es superior al punto de corte de acuerdo a la tabla de distribución de Chi Cuadrado con un gl de 1 y el cual es < 4 . Así también se muestra que el Sig. 0.000 < 0.05 . Del mismo modo, el nivel de significancia de la calidad de servicio presenta un Wald de 46,403 con Sig. 0.000 < 0.05 , valor que determina que las competencias profesionales inciden en la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020.

3.2.4 Las competencias profesionales en la confiabilidad

Hipótesis específica 1

H_0 = Las competencias profesionales no inciden en la confiabilidad de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020.

H_1 = Las competencias profesionales inciden en la confiabilidad de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020

Tabla 12

Prueba de estimación de parámetros de las competencias profesionales en la confiabilidad

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CONF1 = 1.00]	-2,799	,500	31,385	1	,000	-3,778	-1,820
	[CONF1 = 2.00]	-,554	,364	2,324	1	,127	-1,267	,158
Ubicación	[CPRO1=1.00]	-1,677	,867	3,739	1	,053	-3,376	,023
	[CPRO1=2.00]	-1,677	,517	10,509	1	,001	-2,690	-,663
	[CPRO1=3.00]	0ª	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 12, se puede apreciar que las competencias profesionales inciden en la confiabilidad de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020, esto se fundamenta

en el valor de Wald que es de 10,509, este es superior al punto de corte de acuerdo a la tabla de distribución de Chi Cuadrado con un gl de 1 y el cual es > 4 . Así también se muestra que el Sig. 0.001 < 0.05 . Del mismo modo, el nivel de significancia de la calidad de servicio presenta un Wald de 31,385 con Sig. 0.000 < 0.05 , valor que determina que las competencias profesionales inciden en la confiabilidad de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020.

3.2.5 Las competencias profesionales en la capacidad de respuesta

Hipótesis específica 2

H_0 = Las competencias profesionales no inciden en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020.

H_1 = Las competencias profesionales inciden en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020.

Tabla 13

Prueba de estimación de parámetros de las competencias profesionales en la capacidad de respuesta

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CARES1 = 1.00]	-1,907	,445	18,396	1	,000	-2,779	-1,036
	[CARES1 = 2.00]	1,102	,381	8,347	1	,004	,354	1,850
	[CPRO1=1.00]	-2,636	,971	7,375	1	,007	-4,538	-,734
Ubicación	[CPRO1=2.00]	-,403	,509	,627	1	,429	-1,400	,594
	[CPRO1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La tabla 13, muestra que las competencias profesionales inciden en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020, esto se fundamenta en el valor de Wald que es de 7,375, este es superior al punto de corte de acuerdo con la tabla de distribución de Chi Cuadrado con un gl de 1 y el cual es > 4 . Así también se muestra el Sig. 0.007 < 0.05 . Del mismo modo, el nivel de significancia de la calidad de servicio presenta un Wald de 18,396 con Sig. 0.000 < 0.05 , valor que determina que las competencias profesionales inciden en la capacidad de

respuesta de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020.

3.2.6 Las competencias profesionales en la empatía

Hipótesis específica 3

H_0 = Las competencias profesionales no inciden en la empatía de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020.

H_1 = Las competencias profesionales inciden en la empatía de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020.

Tabla 14

Prueba de estimación de parámetros de las competencias profesionales en la empatía

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[EMPA1 = 1.00]	-5,178	,868	35,559	1	,000	-6,880	-3,476
	[EMPA1 = 2.00]	-1,473	,454	10,547	1	,001	-2,362	-,584
	[CPRO1=1.00]	-5,224	1,167	20,051	1	,000	-7,510	-2,937
Ubicación	[CPRO1=2.00]	-2,294	,591	15,069	1	,000	-3,453	-1,136
	[CPRO1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La tabla 14, muestra que las competencias profesionales inciden en la empatía de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020, esto se fundamenta en el valor de Wald que es de 20,051, este es superior al punto de corte de acuerdo con la tabla de distribución de Chi Cuadrado con un gl de 1 y el cual es > 4 . Así también se muestra el Sig. 0.000 < 0.05 . Del mismo modo, el nivel de significancia de la calidad de servicio presenta un Wald de 35,559 con Sig. 0.000 < 0.05 , valor que determina que las competencias profesionales inciden en la empatía de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020.

IV. Discusión

En referencia a la hipótesis general, según los resultados inferenciales mediante la aplicación de la prueba de relación logística ordinal nos permiten inferir que las competencias profesionales inciden significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020. Esto se fundamenta en el valor de Wald que es de $26,056 > 4$, Sig. $0.00 < 0.05$. Es decir, las competencias profesionales de los trabajadores son necesarias para la atención brindada a las personas usuarias cumpla con la oportunidad requerida y en los tiempos previstos para su atención. Estos resultados nos permiten coincidir con el autor Alvarado (2019) quien en su tesis de investigación realizada sobre competencias profesionales y calidad de servicio en un centro de salud, en donde obtuvo como resultado que existe relación entre las competencias directivas y calidad de servicio, concluyendo que efectivamente las competencias profesionales mejoran la calidad de atención en una organización por lo que los directivos de la organización deben preocuparse por mantener presentes dichas competencias, lo que inminentemente garantizara que la calidad de servicio alcance valores alto, viéndose reflejado en la satisfacción del usuario.

Así también se corrobora con la investigación realizada por el autor Vizurriaga (2019) en su investigación realizada en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho en su investigación concluye que las competencias profesionales y la calidad de atención tiene una relación directa y moderada, pudiendo interpretarse como que a mejores competencias profesionales mejor será la calidad de atención.

Así también los resultados de la investigación se sustentan con la teoría del autor Kerin y Hartley, (2018), quienes en su estudio mencionaron como elementos fundamentales para la prestación de una buena calidad de servicio algunos elementos tangibles como la capacidad de respuesta profesional, la cortesía, la confiabilidad, seguridad, así como también la comunicación y comprensión con el usuario, de manera tal que si las víctimas de violencia encuentran presentes estos elementos en el servicio brindado por el CEM las personas usuarias se sentirán seguras y protegidas, además acudirán las veces que sea

necesario según lo disponga el equipo de profesionales que atienden su necesidad. Asimismo, como parte de las competencias profesionales está procurar que la víctima de violencia no sienta que sus derechos están siendo vulnerados por una deficiente o falta de atención y sea victimizada por segunda vez; en esta oportunidad por parte del ente público que recibe su caso, en tal sentido el equipo de profesionales del centro de atención a mujeres víctimas de violencia, deben brindar a dichas mujeres un buen recibimiento, procurar que su atención sea rápida y efectiva, establecer un canal de comunicación fluido entre ambos, de esta manera genera confiabilidad y la mujer víctima de violencia se siente segura para hablar abiertamente su caso, por lo que efectivamente existe una incidencia de la competencia profesional en la calidad del servicio. Del mismo modo Zheatham, Parasuraman y Berry (1993), quienes conceptualizaron la calidad de servicio como la capacidad que muestra éste propiamente dicho, es decir la calidad de servicio reflejara su nivel en base a las necesidades y expectativas del usuario, las cuales deben ser superadas para que la calidad de servicio se posicione en alto nivel, asimismo indico el autor que la calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios será la amplitud de diferencias o brechas que existen entre las expectativas que lleva el usuario y lo que finalmente perciben del servicio que le es ofrecido, es decir el usuario calificara la calidad del servicio prestado como malo, regular o bueno en la medida que el ente haya cubierto sus necesidades y expectativas.

En lo que respecta a los resultados reportados para la primera hipótesis específica los resultados inferenciales muestran que las competencias profesionales inciden significativamente en la confiabilidad de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020, esto se fundamentó en el valor de Wald que fue de $10,509 > 4$, con el Sig. $0.01 < 0.05$. Esto permite determinar que las competencias profesionales son causa de la confiabilidad de la calidad de servicio. En tal sentido, se puede afirmar que las competencias profesionales contribuyen a que las personas afectadas por hechos de violencia que acuden al Centro Emergencia Mujer encuentren en el servicio de psicología, social y legal el acompañamiento y asesoría

esperada a partir de las necesidades específicas de cada persona usuaria propiciando la relación de confianza hacia el servicio.

Lo cual coincide con la investigación de Moreira (2016) quien afirma que los usuarios obtuvieron una calificación alta en cuanto a la satisfacción de las competencias profesionales. Estos resultados de otras investigaciones corroboran que mientras más habilidades y competencias tenga el personal a cargo de la atención del servicio, hay mayores posibilidades que los usuarios perciban una confiabilidad en el servicio.

Aunque esto es discrepado por la autora (Nieves, 2018), que en su investigación que realizo sobre las competencias de los trabajadores y los servicios públicos en una municipalidad de Huánuco, la autora indico en sus resultados una mínima incidencia entre el desempeño profesional y la confiabilidad, por cuanto los servicios prestados son muy bajos en la satisfacción del usuario, quienes se mostraron insatisfechos mostrando poca confiabilidad por deberse a una entidad del Estado.

En relación con la segunda hipótesis específica en base a los resultados inferenciales luego de aplicar la prueba de relación logística ordinal, las competencias profesionales inciden significativamente en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020, esto se fundamenta en el valor de Wald que es de $7,375 > 4$ y el Sig. $0.007 < 0.05$. Ello demuestra que sí las respuestas frente a la problemática que las víctimas de violencia que acuden al Centro Emergencia Mujer son rápidas, entonces las posibilidades de que los problemas que presentan actualmente sean solucionados a la brevedad ocasionando que las personas usuarias perciban que es un servicio de calidad.

Lo cual es corroborado por Ortiz (2016) en su estudio sobre la calidad de atención al usuario en la micro red Villa de Chorrillo, concluye que la capacidad de respuesta fue la dimensión que obtuvo una mayor insatisfacción arrojando al 78% de los encuestados. Dado la falta de competencias y conocimiento del personal, para poder atender con celeridad las demandas de los usuarios. En este sentido, se puede inferir que las competencias profesionales son determinantes para poder tener capacidad de respuesta,

pues indiscutiblemente dependerán de las acciones del personal a cargo de la atención, sus habilidades y sus recursos disponibles. Lo cual coincide con el autor Olaz (2018, p. 32) quien señalo que las competencias profesionales tienen un enfoque cognitivo y socioemocionales, que se sustentan en la inteligencia del ser humano.

En relación con la hipótesis específica tres de acuerdo con los resultados inferenciales mostraron que las competencias profesionales inciden significativamente en la empatía de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020, esto se fundamentó en el valor de Wald que fue de $20,051 > 4$, y el el Sig. $0.000 < 0.05$. Lo cual coincide con la investigación Maggi (2018) quien tras evaluar los parámetros de calidad del servicio de atención en un hospital de Ecuador indico que, dada la falta de empatía y disposición del personal para atender las necesidades de los pacientes, hubo una muy mala calificación de la calidad del servicio, esto también es corroborado por la investigación realizada por el (Gobierno de la Provincia de Salta, s.f.). quienes mencionaron en su trabajo de investigación que los servicios de calidad son aquellos donde se percibe atención y amabilidad, así como la cortesía propia del personal que cuenta con conocimiento y habilidades para poder abordar los problemas de los usuarios y generar una solución al respecto. Lo que nos indica que las competencias profesionales están relacionadas estrechamente con la empatía en la calidad de los servicios.

En este contexto, el personal con competencia deberá indagar cuáles son las necesidades de los usuarios, propiciando una atención personalizada que le permita generar confianza en el servicio e imprimir aspectos que califiquen el mismo como de calidad. También es importante considerar que cuando hay una empatía para con los usuarios, se estrecha la relación entre el mismo y los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, lo que propiciará que las personas usuarias a este servicio tengan la confianza de dar información que a su vez sea la herramienta que fortalezca el logro de resultados satisfactorios, pues se debe considerar que no todas las personas usuarias tendrán las mismas necesidades y en cierta situación o en ocasiones presentarán vergüenza de exponer ciertos aspectos del problema que les afecta, por tanto es importante la empatía para establecer estos lazos afectivos que

motiven la superación del problema. Estos resultados también son corroborados por los autores Vargas y Aldana (2014) quienes en su investigación concluyen que la empatía es la capacidad de colocarse en el lugar del otro; lo que va a ser decisivo para poder mirar otros puntos de vistas y procurar mecanismos para dar solución a los problemas que se presenten, haciendo uso de las competencias y habilidades profesionales de las personas que se encuentren a cargo de la atención.

V. Conclusiones

Primera. Las competencias profesionales inciden significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020. Esto se fundamenta en el valor de Wald que es de $26,056 > 4$, Sig. $0.00 < 0.05$. Por lo tanto, las competencias profesionales de los trabajadores de este servicio son necesarias para que las personas usuarias como las mujeres y personas afectadas por hechos de violencia que acuden a este servicio tengan una buena atención esmerada y de calidad.

Segunda. Las competencias profesionales inciden significativamente en la confiabilidad de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020, esto se fundamentó en el valor de Wald que fue de $10,509 > 4$, con el Sig. $0.01 < 0.05$. Las personas afectadas por hechos de violencia que acuden al CEM y encuentren en el servicio el acompañamiento y la asesoría esperada a partir de las necesidades específicas de la persona usuaria propiciara la relación de confianza hacia el servicio.

Tercera. Las competencias profesionales inciden significativamente en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020, esto se fundamenta en el valor de Wald que es de $7,375 > 4$ y el Sig. $0.007 < 0.05$. Si las respuestas frente a la problemática de las víctimas de violencia que acuden al CEM son rápidas, entonces esto permitirá las personas usuarias perciban que es un servicio de calidad.

Cuarta. Las competencias profesionales inciden significativamente en la empatía de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020, esto se fundamentó en el valor de Wald que fue de $20,051 > 4$, y el el Sig. $0.000 < 0.05$. La empatía con las usuarias propiciará que las personas usuarias a este servicio tengan la confianza de dar información que a su vez sea la herramienta que fortalezca el logro de resultados.

VI. Recomendaciones

Primera. A los directivos del Programa Aurora priorizar el fortalecimiento de las competencias de los profesionales del CEM, a través de capacitaciones diferenciadas por especialidad de los profesionales del CEM y que dichas competencias puedan ser desarrolladas en beneficio del servicio. Ello permitirá contar con personal idóneo y calificado que brinde una atención de calidad. Así mismo se debe de priorizar el fortalecimiento de las capacidades, conocimientos y habilidades de los trabajadores de este servicio como eje fundamental para el éxito del servicio.

Segunda. A los profesionales del CEM mejorar sus capacidades en cuanto a la información oportuna y completa brindada a las personas usuarias a fin de mejorar el nivel de confianza del servicio.

Tercera. A los directivos del Programa Aurora fortalecer los equipos operativos del CEM para mejorar la capacidad de respuesta brindada a las personas usuarias que acudan a este servicio.

Cuarta. A los directivos del Programa Aurora, implementar programas de capacitación que fortalezcan las habilidades interpersonales, de los trabajadores que es muy importante más aun en un servicio brindado a personas afectadas por hechos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar.

Referencias

- Agencia Peruana de Noticias (2013). Sepa cómo mantener un clima laboral positivo en tiempos de confinamiento. Perú. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-sepa-como-mantener-un-clima-laboral-positivo-tiempos-confinamiento-801410.aspx>
- Alan, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial Utmach. Ecuador.
- Alvarado, R. (2019). *Competencias profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2019* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Álvarez, M. y Prada, E. (2017). Evaluación de las competencias profesionales a través de las prácticas externas: incidencia de la creatividad. *Revista De Investigación Educativa*, 36(1), 203-219. <https://doi.org/10.6018/rie.36.1.275651>
- Alles, M. (2015). *Dirección estrategia del recurso humano*. Tercera edición. Editorial granica. Argentina. Recuperado de <https://bit.ly/2TMZlov>
- Arrellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3, 72-83. DOI: 10.23857/dc.v3i3 mon.627
- Arenilla, M. (2016). Formación en la administración pública a partir de competencias profesionales. XXI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Santiago, Chile. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/89627040444F5A18052580B2005866A1/\\$FILE/aresama.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/89627040444F5A18052580B2005866A1/$FILE/aresama.pdf)
- Arteta, I. (2020). Línea Mujeres de Locatel recibió en marzo una cifra récord de llamadas por violencia de género. Animal Político. Recuperado de <https://www.animalpolitico.com/2020/04/linea-mujeres-de-locatel-recibio-en-marzo-una-cifra-record-de-llamadas-por-violencia-de-genero/>

- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Grupo Editorial Patria. México.
- Carrasco, S. (2013). *Gestión en la atención al cliente/consumidor*. Ediciones Paraninfo, S.A. Recuperado de <https://bit.ly/2AtQiCq>
- Carrillo, C. (2015). Competencias profesionales del profesorado de música: de los referentes teóricos a la concreción de una propuesta. *Revista Internacional de Educación Musical* (3), 11-20. DOI: 10.12967/RIEM-2015-3-p011-021
- Carro, A. Hernández, F. Lima, J. Corona, M. (2016). Formación profesional y competencias docentes en el estado de Tlaxcala. *Revista Educación*, 25 (49), 7-28. <http://dx.doi.org/10.18800/educacion.201602.001>
- Celis, M. (2017). *Relación entre las competencias gerenciales y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de emergencia mujer subregión Pacífico 2017* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Chimbote, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11950>
- Chávarry, D. Vásquez, L. (2018). *Las Competencias Laborales y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – 2018* (Tesis de Licenciatura). Chepén. Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34869/Chavarry_TD-J-Vasquez_BLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Climont, J. (2014). Origen, desarrollo y declive de las competencias individuales en tiempos de incertidumbre. *Educación y Educadores*, 14 (1), 149-168. Recuperado de <https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/rt/prINTERfriendly/3499/3483>
- Del pozo, J. (2017). *Competencias profesionales: Herramientas de evaluación: el portafolios, la rúbrica y las pruebas situacionales*. NarceaEdiciones. Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=WeykDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Díaz, M. (2020). Violencia contra la mujer en tiempo de cuarentena. La Ley el ángulo legal de la noticia. Recuperado de <https://laley.pe/art/9597/violencia-contra-las-mujeres-en-tiempos-de-cuarentena>

Doris, A. Bravo, P. Contreras, A. Soto, M. Mora, I. (2018). Formación y competencias para los equipos de atención primaria desde la mirada de expertos chilenos. *Revista panamericana de la salud Pública*. 1-7 Recuperado de. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.147>

El Regional de Piura (2020). Ministerio de la mujer realiza convocatoria para cubrir 216 puestos de trabajo. Perú. Recuperado de <https://bit.ly/31CRGxx>

Europapress (2020). El Instituto de la Mujer publica la memoria inicial que justifica la necesidad de elaborar un anteproyecto de ley LGTBI. Castilla la Mancha. Recuperado de <https://bit.ly/3gdOeO6>

Galdeano, C. Valiente, A. (2010). Competencias Profesionales. *Educación Química*, 21 (1), 28-32. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-893X2010000100004

Gallardo, A. Reynaldos, K. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global*. 13(4), 353-372. DOI: <https://doi.org/10.6018/eglobal.13.4.177951>

Gobierno de la Provincia de Salta (s.f). *La calidad en los servicios públicos*. Recuperado de http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf

Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education Recuperado de <https://bit.ly/3h96LvE>

- Hernández, A; Ramos, M; Placencia, B; Indacochea, B; Quimis, A. y Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Editorial área de innovación y desarrollo. Recuperado de <https://bit.ly/2QNpbr0>
- Health Organization (2018). Fortalecimiento de la capacidad de los proveedores de atención de salud para responder a la violencia contra las mujeres. Ciudad de Guatemala. Violence. Guatemala. Recuperado de <https://bit.ly/2NPQdvJ>
- IWORDS Global (2020). Evaluación De Los Centros De Emergencia Mujer (CEM)
- Kerin, R. y Hartley, S. (2018). *Marketing*. Décimo Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill. México. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnpe/reader.action?docID=5426439&query=calidad+de+servicio>
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* (Tesis de Maestría). Universidad Católica De Santiago De Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Maldonado, M. Aguiñaga, D. Nieto, J. Fonseca, F. Shardin, L. y Cadenillas, V. (2019). Estrategias de aprendizaje para el desarrollo de la autonomía de los estudiantes de secundaria. *Propósitos y presentaciones*, 7 (2), 415 – 439. DOI: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.290>. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n2/a16v7n2.pdf>
- Marcelino, M. y Ramírez, D. (2014). *Administración de la calidad. Nuevas perspectivas*. Grupo Editorial Patria. México. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnpe/reader.action?docID=3227569&query=calidad+de+servicio+>
- Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo*. 13ª Edición. Colombia. Ecoe ediciones.

- Moreira, V. (2016). *La formación de competencias profesionales en los dirigentes del sistema deportivo en Manabí Ecuador* (Tesis de Mester). Universidad de Holguín. Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uho.edu.cu/jspui/bitstream/uho/4763/1/VICTOR%20DAVID.pdf>
- Naciones Unidas (2020). Víctimas de la violencia doméstica atrapadas durante la pandemia. Departamento de Comunidad Global. Recuperado de <https://www.un.org/es/coronavirus/articles/un-supporting-trapped-domestic-violence-victims-during-covid-19-pandemic>
- Navarro, C. (2016). Consideraciones teóricas sobre el concepto de liderazgo y su aplicación en la investigación educativa. Universidad de Costa Rica San Pedro, Montes de Oca. *Revista de educación*, 40 (1), pp. 53-66. Costa Rica. DOI: DOI: <http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v40i1.16148>. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44043204004.pdf>
- Nieves, F. (2018). Las Competencias laborales y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial De Huánuco 2018 Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1281/NIEVES%20MOSQUERA%20c%20Francisca%20Dictinia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Numpaque, A. Rocha, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720. <https://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Olaz, A. (2018). *Guía práctica para el diseño y medición de competencias profesionales*. ESIC Editorial. España. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docID=5885818&query=competencias+profesionales>
- Ortiz, P. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual, en la micro red villa-chorrillos en

- el año 2014. Universidad Ricardo Palma. Perú. Recuperado de http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/457/Ortiz_p.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- OMS (2017). Violencia contra la mujer. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>
- Orgambídez, A. Almeida, M. (2015). Antecedentes organizacionales de la calidad de servicio: un modelo de relaciones estructurales. *Tourism & Management Studies*, 11(2), 167-173. <https://dx.doi.org/10.18089/tms.2015.11220>
- Pachamama Radio (2020). Por fuera flores, por dentro temblores CEM Puno en crisis por deficiencias en su infraestructura y calidad de atención. Regional. Recuperado de <https://bit.ly/3eToC8Q>
- Paredes, G. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de las instituciones educativas públicas de la provincia de San Martín, 2018* (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión. Lima, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2Pgk69c>
- Peña, H. y Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo Indtec, C.A. La Libertad, Ecuador. DOI: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>. Recuperado de http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai.
- Pont, J. y André, C. (2016). Toma de decisiones en instituciones de educación superior en la amazonia: hacía una síntesis de racionalidades. *Revista Estado, gobierno y Gestión Pública*, 27. 1449-171. Recuperado de ISSN impreso: 0717-8980; ISSN en línea: 0717-6759.
- Rodríguez, D. Armengol, C. Meneses, J. (2017). La adquisición de las competencias profesionales a través de las prácticas curriculares de la formación inicial de

- maestros. *Revista de Educación*, (376), 229-251. DOI: 10.4438/1988-592X-RE-2017-376-350
- Ruiz, S. Parada, Ó. (2016). Principales variables para la gestión de la calidad del servicio de recepción de turismo de cruceros. *Cuadernos De Turismo*, (38), 431-458. <https://doi.org/10.6018/turismo.38.1511>
- Salessi, O. (2017). Comportamientos proactivos en el trabajo: una puesta al día. Universidad Nacional de Córdoba. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 9 (3), pp. 82-103. Argentina. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3334/333454618005.pdf>
- Sarmiento, J. (2017). La experiencia de la calidad de servicio online como antecedente de la satisfacción online: estudio empírico en los sitios web de viajes. *Revista Investigaciones Turísticas*, (13), 30-53. DOI: <http://dx.doi.org/10.14198/INTURI2017.13.02>
- Schena, J. Besalú, R. Singlas, C. (2018). Valoraciones actualizadas de las competencias profesionales en la práctica laboral de los periodistas españoles. *Revista Latina de Comunicación Social*, (73), 531 a 555. <http://www.revistalatinacs.org/073paper/1268/27es.html> DOI: 10.4185/RLCS-2018-1268
- Serrano, L. Terán, E. (2018). *Competencias laborales del talento humano y su relación con la calidad de atención a los usuarios en la UGEL- CHEPÉN, 2018* (Tesis de Licenciatura). Chepén, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34112/Serrano_CLF-Ter%c3%a1n_EEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sierra, L. Orta, M. Moreno, F. (2017). Elaboración y validación de un instrumento de medida de la calidad del servicio de auditoría. *Revista De Contabilidad - Spanish Accounting Review*, 20(2), 167-175. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.10.001>

- Tejada, J. y Ruiz, C. (2016). Evaluación de competencias profesionales en Educación Superior: Retos e implicaciones. *Educación XXI*, 19 (1), 17-38, doi:10.5944/educXX1.12175
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicios. Conceptos y herramientas*. Segunda edición. Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://bit.ly/2Bo3E3G>
- Vera, J. Trujillo, A. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y administración*, 63(2). <https://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
- Visurraga, A. (2017). Competencias profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016 (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Viviano, T. (2007). ¿Qué son los centros de emergencia mujer? Situación actual y perspectiva dentro del proceso de descentralización. Ministerio de la mujer y desarrollo social. Recuperado de https://www.repositoriopncvfs.pe/wp-content/uploads/2015/07/Centros_Emergencia_Mujer_MIMDES1.pdf
- Villar, L. (2019). *Satisfacción de las Usuaris Víctimas de Violencia Familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019* (Tesis de Maestría). Piura, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2YbrCXX>
- Zheathaml, V. Parasuraman, A y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Calidad*. Díaz de Santos. Madrid, España. Recuperado de <https://bit.ly/2YepZJV>.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Competencias profesionales en la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020. Autora: Lady Diana Bullón Alcalá							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general ¿De qué manera incide las competencias profesionales en la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020?,</p> <p>Problemas específicos ¿De qué manera incide las competencias profesionales en la confiabilidad de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020?</p> <p>¿De qué manera incide las competencias profesionales en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020?</p> <p>¿De qué manera incide las competencias profesionales en la empatía de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar de qué manera incide las competencias profesionales en la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020.</p> <p>Objetivos específicos. Determinar de qué manera incide las competencias profesionales en la confiabilidad de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020.</p> <p>Determinar de qué manera incide las competencias profesionales en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020.</p> <p>Determinar de qué manera incide las competencias profesionales en la empatía de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020.</p>	<p>Hipótesis general Existe incidencia significativa de las competencias profesionales en la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020.</p> <p>Hipótesis específicas Existe incidencia significativa de las competencias profesionales en la confiabilidad de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020.</p> <p>Existe incidencia significativa de las competencias profesionales en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020.</p> <p>Existe incidencia significativa de las competencias profesionales en la empatía de la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao -2020.</p>	Variable 1: Competencias profesionales				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Conocimiento	Específicos Ordinarios. Adaptados	1-8	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	No competente (79-92) Poco competente (93-106) Competente (107-118)
			Capacidades	Motivación Aprendizaje Autónomo Análisis de problemas	9-15		
			Habilidades	Proactividad Liderazgo Toma de Decisiones	16-24		
			Variable 2: Calidad de servicio			Escalas valores	Niveles o rangos
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		
			Confiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido. Imagen de la organización. Información verificable por el usuario.	1-9		
			Capacidad de respuesta	Disposición del personal. Rapidez de la respuesta. Tiempo de respuesta.	10-15		
			Empatía	Acompañamiento. Conoce la necesidad del usuario. Atención personalizada	16-25		
						Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bajo (82-94) Medio (95-107) Alto (108-118)

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO. Hipotético-deductivo</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Correlacional Causal</p> <p>DISEÑO:</p> <p style="padding-left: 40px;">No experimental.</p> <p style="padding-left: 80px;">Transversal</p>	<p>Población censal:</p> <p>La población está constituida por 70 trabajadores de los Centros Emergencia Mujer de Lima y Callao.</p> <p>Muestra. 70 trabajadores de los Centros Emergencia Mujer de Lima y Callao.</p>	<p>Técnica:</p> <p>La encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia</p> <p style="padding-left: 40px;">- Figuras estadísticas</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de regresión logística ordinal.</p>

Anexo 2. Instrumentos

Estimado (a) servidor (a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la relación que existe entre la **COMPETENCIAS PROFESIONALES EN LA CALIDAD DE SERVICIO**, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa.

ESCALA VALORATIVA: Likert

CÓDIGO	CATEGORÍA	VALOR
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

Al llenar las respuestas del cuestionario marcar lo que crea conveniente acorde a lo propuesto:

Nº	Variable Independiente: Competencias profesionales					
	Dimensión: Conocimiento	S	CS	AV	CN	N
1	He adquirido experiencia en la atención de casos vinculados a la temática de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar.					
2	Considero que manejo ampliamente la temática vinculada a violencia contra la mujer y grupo familiar, principalmente en el área del que soy responsable					
3	Considera que conoce y domina la Ley 30364 en toda su magnitud para el ejercicio de sus funciones					
4	Considera que conoce la temática de género y el procedimiento en atención a personas afectadas por violencia de género.					
5	Soy capaz de dominar nuevos procedimientos y captar las explicaciones para retener estos conocimientos					
6	Conoce los procedimientos generales para orientar a las personas que acuden al servicio del CEM, según sus necesidades					
7	Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias del área que es responsable.					
8	Considera que conoce los objetivos del servicio y es capaz de brindar una orientación adecuada a las personas que deseen recibir el servicio del CEM					

	Dimensión: Capacidades					
9	Utilizo eficientemente los recursos de la institución para poder desarrollar óptimamente mi función en el CEM					
10	Propongo acciones de mejora continua que impacten en en los servicios que brinda el CEM.					
11	En los problemas que traen las personas que acuden al CEM, veo la manera cómo darle una solución rápida					
12	Siento que no cuento con la capacidad para solucionar algunos problemas que se presentan en el área donde soy responsable del CEM					
13	Aplico la experiencia profesional adquirida para la solución de problemas y/o dificultades que se presentan en el trabajo					
14	Suelo asumir funciones adicionales a las que me corresponden con la finalidad de alcanzar los objetivos del CEM					
15	Soy capaz de transferir adecuadamente las experiencias adquiridas a mis compañeros para resolver problemas que se puedan presentar en el trabajo					
	Dimensión: Habilidades					
16	Participo activamente en las reuniones de equipo para la toma de decisiones que implicarían cambios para obtener logros en el servicio					
17	Actúo con iniciativa para mejorar junto con mi institución					
18	Dirijo mis actividades de manera ordenada.					
19	Oriento a mis compañeros de trabajo en cuanto se presente dificultades en su labor					
20	Empleo un lenguaje comprensivo en la comunicación y transferencia de información a mis compañeros de trabajo					
21	Promuevo el trabajo en equipo en la Institución					
22	Priorizo las tareas que tengo que hacer de acuerdo con su importancia y urgencia.					
23	Me es fácil adaptarme a las nuevas situaciones, contextos y medios dentro de las políticas de la institución.					
24	Propongo ideas, estrategias para el logro de los objetivos del CEM					

Estimado (a) servidor (a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la relación que existe entre la **COMPETENCIAS PROFESIONALES EN LA CALIDAD DE SERVICIO**, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa.

ESCALA VALORATIVA: Likert

CÓDIGO	CATEGORÍA	VALOR
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

Al llenar las respuestas del cuestionario marcar lo que crea conveniente acorde a lo propuesto:

N°	Variable Dependiente: Calidad de servicio					
	Dimensión: Confiabilidad	S	CS	AV	CN	N
1	Considera que las citas programadas por el CEM se cumplen en la hora establecida					
2	Se informa a la persona que acude al CEM sobre la reserva de la información y confidencialidad de sus datos personales.					
3	La intervención de los casos en el CEM se da de acuerdo con lo planificado.					
4	El CEM es un servicio posicionado y de fácil acceso en el distrito					
5	El CEM se destaca por tener personal altamente calificado					
6	Las personas usuarias acuden al CEM porque perciben que encontrarán solución a su problema.					
7	El personal brinda la información adecuada y de acuerdo a las necesidades de atención según la modalidad de violencia de género sufrida.					
8	El personal tiene la información de las personas usuarias de manera sistematizada.					
9	El personal del CEM corrobora la información brindada por las usuarias.					
	Dimensión: Capacidad de respuesta					
10	Los profesionales del CEM están dispuestos atender al usuario/a cualquiera sea la circunstancia que se encuentre					
11	La atención que brinda el CEM se caracteriza por ser rápida y sin demoras					

12	Los profesionales del CEM comunican con exactitud a los usuarios cuando y como se llevará cabo el servicio brindado					
13	El personal del CEM cuenta con el tiempo necesario para atender a la demanda de cada usuario (a).					
14	Los profesionales del CEM se esmeran por atender a la brevedad posible a las usuarias y proporcionarles la atención que solicitan					
15	Los casos considerados de alto riesgo en el CEM son atendidos con mayor urgencia					
16	Percibe usted que los usuarios (as) están de acuerdo con la atención que se brinda en el servicio brindado por el CEM					
17	Normalmente existen demoras en la atención a las usuarias (os) por la demanda del servicio					
18	Los profesionales que atienden en el CEM le dan la importancia que merece a los casos que son considerados como moderados y severos					
	Dimensión: Empatía					
19	Los profesionales del CEM hacen seguimiento semanal, mensual a cada uno de los casos que se presentan según la modalidad de violencia.					
20	Los profesionales del CEM se preocupan por la /el usuaria (o) para que alcance una atención justa y a tiempo					
21	Los profesionales del CEM conocen las dificultades que frecuentemente presentan las personas usuarias que acuden al servicio.					
22	Los profesionales del CEM proporcionan atención personalizada a los usuarios(as).					
23	El personal del CEM orienta a las usuarias(os) cuando se encuentran confundidas (os) en las gestiones que realiza.					
24	Los profesionales del CEM tienen una mirada comprensiva de la situación por la que atraviesan las personas que acuden al servicio					
25	Los usuarios (as) comprenden la explicación que los profesionales le brindan sobre la atención de su caso					

Anexo 3. Confiabilidad del instrumento

Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,768	27

```

RELIABILITY
/VARIABLES=VAR000028 VAR000029 VAR000030 VAR000031 VAR000032 VAR000033 VAR000034 VAR000035 VAR000036
VAR000037 VAR000038 VAR000039 VAR000040 VAR000041 VAR000042 VAR000043 VAR000044 VAR000045 VAR000046 VAR000047
VAR000048 VAR000049 VAR000050 VAR000051 VAR000052 VAR000053 VAR000054
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

➔ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,768	27

```

RELIABILITY
/VARIABLES=VAR000028 VAR000029 VAR000030 VAR000031 VAR000032 VAR000033 VAR000034 VAR000035 VAR000036
VAR000037 VAR000038 VAR000039 VAR000040 VAR000041 VAR000042 VAR000043 VAR000044 VAR000045 VAR000046 VAR000047
VAR000048 VAR000049 VAR000050 VAR000051 VAR000052 VAR000053 VAR000054
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

➔ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	27

Coeficiente de Alfa de Cronbach

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.20 a 0.40	Bajo o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy alta

Anexo 4. Validez de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPETENCIAS PROFESIONALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Conocimiento							
1	He adquirido experiencia en la atención de casos vinculados a la temática de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar.	X		X		X		
2	Considero que manejo ampliamente la temática vinculada a violencia contra la mujer y grupo familiar, principalmente en el área del que soy responsable	X		X		X		
3	Considera que conoce y domina la Ley 30364 en toda su magnitud para el ejercicio de sus funciones	X		X		X		
4	Considera que conoce la temática de género y el procedimiento en atención a personas afectadas por violencia de género.	X		X		X		
5	Soy capaz de dominar nuevos procedimientos y captar las explicaciones para retener estos conocimientos	X		X		X		
6	Conoce los procedimientos generales para orientar a las personas que acuden al servicio del CEM, según sus necesidades	X		X		X		
7	Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias del área que es responsable.	X		X		X		
8	Considera que conoce los objetivos del servicio y es capaz de brindar una orientación adecuada a las personas que deseen recibir el servicio del CEM.	X		X		X		
	Dimensión 2: Capacidades							
9	Utilizo eficientemente los recursos de la institución para poder desarrollar óptimamente mi función en el CEM	X		X		X		

10	Propongo acciones de mejora continua que impacten en en los servicios que brinda el CEM.	X		X		X	
11	En los problemas que traen las personas que acuden al CEM, veo la manera cómo darle una solución rápida	X		X		X	
12	Siento que no cuento con la capacidad para solucionar algunos problemas que se presentan en el área donde soy responsable del CEM	X		X		X	
13	Aplico la experiencia profesional adquirida para la solución de problemas y/o dificultades que se presentan en el trabajo	X		X		X	
14	Suelo asumir funciones adicionales a las que me corresponden con la finalidad de alcanzar los objetivos del CEM	X		X		X	
15	Soy capaz de transferir adecuadamente las experiencias adquiridas a mis compañeros para resolver problemas que se puedan presentar en el trabajo.	X		X		X	
Dimensión 3: Habilidades							
16	Participo activamente en las reuniones de equipo para la toma de decisiones que implicarían cambios para obtener logros en el servicio	X		X		X	
17	Actúo con iniciativa para mejorar junto con mi institución	X		X		X	
18	Dirijo mis actividades de manera ordenada.	X		X		X	
19	Oriento a mis compañeros de trabajo en cuanto se presente dificultades en su labor	X		X		X	
20	Empleo un lenguaje comprensivo en la comunicación y transferencia de información a mis compañeros de trabajo	X		X		X	
21	Promuevo el trabajo en equipo en la Institución	X		X		X	
22	Priorizo las tareas que tengo que hacer de acuerdo con su importancia y urgencia.	X		X		X	
23	Me es fácil adaptarme a las nuevas situaciones, contextos y medios dentro de las políticas de la institución.	X		X		X	
24	Propongo ideas, estrategias para el logro de los objetivos del CEM	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Abner Chávez Leandro

DNI: 22469265.....

Especialidad del validador Metodólogo y Estadístico.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de julio del 2020



Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

	Variable Calidad de servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Confiabilidad							
1	Considera que las citas programadas por el CEM se cumplen en la hora establecida	X		X		X		
2	Se informa a la persona que acude al CEM sobre la reserva de la información y confidencialidad de sus datos personales.	X		X		X		
3	La intervención de los casos en el CEM Mujer se da de acuerdo con lo planificado.	X		X		X		
4	El CEM es un servicio posicionado y de fácil acceso en el distrito	X		X		X		
5	El CEM se destaca por tener personal altamente calificado	X		X		X		
6	Las personas usuarias acuden al CEM Mujer porque perciben que encontrarán solución a su problema.	X		X		X		
7	El personal brinda la información adecuada y de acuerdo a las necesidades de atención según la modalidad de violencia de género sufrida.	X		X		X		
8	El personal tiene la información de las personas usuarias de manera sistematizada.	X		X		X		
9	El personal del CEM corrobora la información brindada por las usuarias.	X		X		X		
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta							
10	Los profesionales del CEM están dispuestos atender al usuario/a cualquiera sea la circunstancia que se encuentre	X		X		X		
11	La atención que brinda el CEM se caracteriza por ser rápida y sin demoras	X		X		X		

12	Los profesionales del CEM comunican con exactitud a los usuarios cuando y como se llevará cabo el servicio brindado	X		X		X		
13	El personal del CEM cuenta con el tiempo necesario para atender a la demanda de cada usuario (a).	X		X		X		
14	Los profesionales del CEM se esmeran por atender a la brevedad posible a las usuarias y proporcionarles la atención que solicitan	X		X		X		
15	Los casos considerados de alto riesgo en el CEM son atendidos con mayor urgencia	X		X		X		
16	Percibe usted que los usuarios (as) están de acuerdo con la atención que se brinda en el servicio brindado por el CEM	X		X		X		
17	Normalmente existen demoras en la atención a las usuarias (os) por la demanda del servicio	X		X		X		
18	Los profesionales que atienden en el CEM le dan la importancia que merece a los casos que son considerados como moderados y severos	X		X		X		

	Dimensión 3: Empatía							
19	Los profesionales del CEM hacen seguimiento semanal, mensual a cada uno de los casos que se presentan según la modalidad de violencia.	X		X		X		
20	Los profesionales del CEM se preocupan por la /el usuaria (o) para que alcance una atención justa y a tiempo	X		X		X		
21	Los profesionales del CEM conocen las dificultades que frecuentemente presentan las personas usuarias que acuden al servicio.	X		X		X		
22	Los profesionales del CEM proporcionan atención personalizada a los usuarios(as).	X		X		X		
23	El personal del CEM orienta a las usuarias(os) cuando se encuentran confundidas (os) en las gestiones que realiza.	X		X		X		
24	Los profesionales del CEM tienen una mirada comprensiva de la situación por la que atraviesan las personas que acuden al servicio	X		X		X		

25	Los usuarios (as) comprenden la explicación que los profesionales le brindan sobre la atención de su caso	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Abner Chávez Leandro

DNI: 22469265.....

Especialidad del validador:

05 de julio del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPETENCIAS PROFESIONALES

PROFESIONALES								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Dimensión 1: Conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
1	He adquirido experiencia en la atención de casos vinculados a la temática de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar.	X		X		X		
2	Considero que manejo ampliamente la temática vinculada a violencia contra la mujer y grupo familiar, principalmente en el área del que soy responsable	X		X		X		
3	Considera que conoce y domina la Ley 30364 en toda su magnitud para el ejercicio de sus funciones	X		X		X		
4	Considera que conoce la temática de género y el procedimiento en atención a personas afectadas por violencia de género.	X		X		X		
5	Soy capaz de dominar nuevos procedimientos y captar las explicaciones para retener estos conocimientos	X		X		X		
6	Conoce los procedimientos generales para orientar a las personas que acuden al servicio del CEM, según sus necesidades	X		X		X		
7	Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias del área que es responsable.	X		X		X		
8	Considera que conoce los objetivos del servicio y es capaz de brindar una orientación adecuada a las personas que deseen recibir el servicio del CEM.	X		X		X		
	Dimensión 2: Capacidades							
9	Utilizo eficientemente los recursos de la institución para poder desarrollar óptimamente mi función en el CEM	X		X		X		
10	Propongo acciones de mejora continua que impacten en los servicios que brinda el CEM.	X		X		X		

11	En los problemas que traen las personas que acuden al CEM, veo la manera cómo darle una solución rápida	X		X		X		
12	Siento que no cuento con la capacidad para solucionar algunos problemas que se presentan en el área donde soy responsable del CEM	X		X		X		
13	Aplico la experiencia profesional adquirida para la solución de problemas y/o dificultades que se presentan en el trabajo	X		X		X		
14	Suelo asumir funciones adicionales a las que me corresponden con la finalidad de alcanzar los objetivos del CEM	X		X		X		
15	Soy capaz de transferir adecuadamente las experiencias adquiridas a mis compañeros para resolver problemas que se puedan presentar en el trabajo.	X		X		X		
Dimensión 3: Habilidades								
16	Participo activamente en las reuniones de equipo para la toma de decisiones que implicarían cambios para obtener logros en el servicio	X		X		X		
17	Actúo con iniciativa para mejorar junto con mi institución	X		X		X		
18	Dirijo mis actividades de manera ordenada.	X		X		X		
19	Oriento a mis compañeros de trabajo en cuanto se presente dificultades en su labor	X		X		X		
20	Empleo un lenguaje comprensivo en la comunicación y transferencia de información a mis compañeros de trabajo	X		X		X		
21	Promuevo el trabajo en equipo en la Institución	X		X		X		
22	Priorizo las tareas que tengo que hacer de acuerdo con su importancia y urgencia.	X		X		X		
23	Me es fácil adaptarme a las nuevas situaciones, contextos y medios dentro de las políticas de la institución.	X		X		X		
24	Propongo ideas, estrategias para el logro de los objetivos del CEM	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: GRACIELA PILAR FLORES FERNANDEZ

DNI: 08156726

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTION PUBLICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de Julio del 2020



Graciela Pilar Flores Fernández

Maestra en Gestión Pública

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

	Variable Calidad de servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Confiabilidad							
1	Considera que las citas programadas por el CEM se cumplen en la hora establecida	X		X		X		
2	Se informa a la persona que acude al CEM sobre la reserva de la información y confidencialidad de sus datos personales.	X		X		X		
3	La intervención de los casos en el CEM Mujer se da de acuerdo con lo planificado.	X		X		X		
4	El CEM es un servicio posicionado y de fácil acceso en el distrito	X		X		X		
5	El CEM se destaca por tener personal altamente calificado	X		X		X		
6	Las personas usuarias acuden al CEM Mujer porque perciben que encontrarán solución a su problema.	X		X		X		
7	El personal brinda la información adecuada y de acuerdo a las necesidades de atención según la modalidad de violencia de género sufrida.	X		X		X		
8	El personal tiene la información de las personas usuarias de manera sistematizada.	X		X		X		
9	El personal del CEM corrobora la información brindada por las usuarias.	X		X		X		
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta							
10	Los profesionales del CEM están dispuestos atender al usuario/a cualquiera sea la circunstancia que se encuentre	X		X		X		
11	La atención que brinda el CEM se caracteriza por ser rápida y sin demoras	X		X		X		
	Dimensión 3: Empatía							

12	Los profesionales del CEM comunican con exactitud a los usuarios cuando y como se llevará cabo el servicio brindado	X		X		X		
13	El personal del CEM cuenta con el tiempo necesario para atender a la demanda de cada usuario (a).	X		X		X		
14	Los profesionales del CEM se esmeran por atender a la brevedad posible a las usuarias y proporcionarles la atención que solicitan	X		X		X		
15	Los casos considerados de alto riesgo en el CEM son atendidos con mayor urgencia	X		X		X		
16	Percibe usted que los usuarios (as) están de acuerdo con la atención que se brinda en el servicio brindado por el CEM	X		X		X		
17	Normalmente existen demoras en la atención a las usuarias (os)por la demanda del servicio	X		X		X		
18	Los profesionales que atienden en el CEM le dan la importancia que merece a los casos que son considerados como moderados y severos	X		X		X		
19	Los profesionales del CEM hacen seguimiento semanal, mensual a cada uno de los casos que se presentan según la modalidad de violencia.	X		X		X		
20	Los profesionales del CEM se preocupan por la /el usuaria (o) para que alcance una atención justa y a tiempo	X		X		X		
21	Los profesionales del CEM conocen las dificultades que frecuentemente presentan las personas usuarias que acuden al servicio.	X		X		X		
22	Los profesionales del CEM proporcionan atención personalizada a los usuarios(as).	X		X		X		
23	El personal del CEM orienta a las usuarias(os) cuando se encuentran confundidas (os) en las gestiones que realiza.	X		X		X		
24	Los profesionales del CEM tienen una mirada comprensiva de la situación por la que atraviesan las personas que acuden al servicio	X		X		X		
25	Los usuarios (as) comprenden la explicación que los profesionales le brindan sobre la atención de su caso	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: GRACIELA PILAR FLORES FERNANDEZ **DNI: 08156726**

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTION PUBLICA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de Julio del 2020



Graciela Pilar Flores Fernández
Maestra en Gestión Pública



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Variable Calidad de servicio		Si	No	Si	No	Si	No
Dimensión 1: Confiabilidad							
1	Considera que las citas programadas por el CEM se cumplen en la hora establecida	✓		✓		✓	
2	Se informa a la persona que acude al CEM sobre la reserva de la información y confidencialidad de sus datos personales.	✓		✓		✓	
3	La intervención de los casos que da el Centro Emergencia Mujer se da de acuerdo con lo planificado.	✓		✓		✓	
4	El Centro Emergencia Mujer es un servicio posicionado y de fácil acceso en el distrito	✓		✓		✓	
5	El Centro Emergencia Mujer se destaca por tener personal altamente calificado	✓		✓		✓	
6	Las personas usuarias acuden al Centro Emergencia Mujer porque perciben que encontrarán solución a su problema.	✓		✓		✓	
7	El personal brinda la información adecuada y de acuerdo a las necesidades de atención según la modalidad de violencia de género sufrida.	✓		✓		✓	
8	El personal tiene la información de las personas usuarias de manera sistematizada.	✓		✓		✓	
9	El personal del Centro Emergencia Mujer corrobora la información brindada por las usuarias.	✓		✓		✓	
Dimensión 2: Capacidad de respuesta							
10	Los profesionales del CEM están dispuestos atender al usuario/a cualquiera sea la circunstancia que se encuentre	✓		✓		✓	
11	La atención que brinda el CEM se caracteriza por ser rápida y sin demoras	✓		✓		✓	

12	Los profesionales del CEM comunican con exactitud a los usuarios cuando y como se llevará cabo el servicio brindado	✓	✓	✓	
13	El personal del CEM cuenta con el tiempo necesario para atender a la demanda de cada usuario (a).	✓	✓	✓	
14	Los profesionales del Centro Emergencia Mujer se esmeran por atender a la brevedad posible a las usuarias y proporcionarles la atención que solicitan	✓	✓	✓	
15	Los casos considerados de alto riesgo en el Centro Emergencia Mujer son atendidos con mayor urgencia	✓	✓	✓	
16	Percibe usted que los usuarios (as) estén de acuerdo con la atención que se brinda en el servicio brindado por el CEM	✓	✓	✓	
17	Normalmente existen demoras en la atención a las usuarias (os) por la demanda del servicio?	✓	✓	✓	
18	Los profesionales que atienden en el Centro Emergencia Mujer le dan la importancia que merece a los casos que son considerados como moderados y severos	✓	✓	✓	

Dimensión 3: Empatía					
19	Los profesionales del Centro de Emergencia Mujer hacen seguimiento semanal, mensual a cada uno de los casos que se presentan según la modalidad de violencia.	✓	✓	✓	
20	Los profesionales del Centro Emergencia Mujer se preocupan por la/el usuaria (o) para que alcance una atención justa y a tiempo	✓	✓	✓	
21	Los profesionales del Centro Emergencia Mujer conocen las dificultades que frecuentemente presentan las personas usuarias que acuden al servicio.	✓	✓	✓	
22	Los profesionales del Centro Emergencia Mujer proporcionan atención personalizada a los usuarios(as).	✓	✓	✓	
23	El personal del Centro Emergencia Mujer orienta a las usuarias(os) cuando se encuentran confundidas (os) en las gestiones que realiza.	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Enrique Javier Gutiérrez Rivasplata DNI: 40483609

Especialidad del validador: Dimensiones de operaciones y logística

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, si dice suficiencia o, los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

02 de 07 del 2020


Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPETENCIAS PROFESIONALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Conocimiento								
1	He adquirido experiencia en la atención de casos vinculados a la temática de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar.	✓		✓		✓		
2	Considero que manejo ampliamente la temática vinculada a violencia contra la mujer y grupo familiar, principalmente en el área del que soy responsable	✓		✓		✓		
3	Considera que conoce y domina la Ley 30364 en toda su magnitud para el ejercicio de sus funciones	✓		✓		✓		
4	Considera que conoce la temática de género y el procedimiento en atención a personas afectadas por violencia de género.	✓		✓		✓		
5	Soy capaz de dominar nuevos procedimientos y captar las explicaciones para retener estos conocimientos	✓		✓		✓		
6	Conoce los procedimientos generales para orientar a las personas que acuden al servicio del CEM, según sus necesidades	✓		✓		✓		
7	Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias del área que es responsable.	✓		✓		✓		
8	Considera que conoce los objetivos del servicio y es capaz de brindar una orientación adecuada a las personas que deseen recibir el servicio del CEM.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Capacidades								
9	Utilizo eficientemente los recursos de la institución para poder desarrollar óptimamente mi función en el Centro de Emergencia Mujer.	✓		✓		✓		
10	Propongo acciones de mejora continua que impacten en el servicio del CEM.	✓		✓		✓		

11	En los problemas que traen las personas que acuden al servicio del CEM, veo la manera cómo darle una solución rápida	✓	✓	✓	
12	Siento que no cuento con la capacidad para solucionar algunos problemas que se presentan en el área del que soy responsable en el servicio del CEM	✓	✓	✓	
13	Aplico la experiencia profesional adquirida para la solución de problemas y/o dificultades que se presentan en el trabajo?	✓	✓	✓	
14	Suelo asumir funciones adicionales a las que me corresponden con la finalidad de alcanzar los objetivos del Centro Emergencia Mujer	✓	✓	✓	
15	Soy capaz de transferir adecuadamente las experiencias adquiridas a mis compañeros para resolver problemas que se puedan presentar en el trabajo.	✓	✓	✓	
Dimensión 3: Habilidades					
16	Participo activamente en las reuniones de equipo para la toma de decisiones que implicarían cambios o logros en el servicio	✓	✓	✓	
17	Actúo con iniciativa para mejorar junto con mi institución	✓	✓	✓	
18	Dirijo mis actividades de manera ordenada.	✓	✓	✓	
19	Oriento a mis compañeros de trabajo en cuanto se presente dificultades en su labor	✓	✓	✓	
20	Empleo un lenguaje comprensivo en la comunicación y transferencia de información a mis compañeros de trabajo	✓	✓	✓	
21	Promuevo el trabajo en equipo en la Institución	✓	✓	✓	
22	Priorizo las tareas que tengo que hacer de acuerdo con su importancia y urgencia.	✓	✓	✓	
23	Me es fácil adaptarme a las nuevas situaciones, contextos y medios dentro de las políticas de la institución.	✓	✓	✓	
24	Propongo ideas, estrategias para el logro de los objetivos del CEM	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Enrique Javier Gutierrez Rivasplata DNI: 40483609

Especialidad del validador: Dimensiones de operaciones y logística

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem; es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, si dice suficiencia cuantitativa los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

02 de 03 del 2020


Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 5. Bases de datos

	Competencias profesionales																Calidad de servicio																																	
	Conocimientos								Capacidades				Habilidades				Confiabilidad						Capacidad de respuesta				Empatía																							
Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40										
1	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4							
2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	1	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5					
3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	1	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5			
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5			
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4				
6	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5			
7	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5		
8	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	1	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4			
9	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
10	4	5	4	3	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4		
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5			
13	5	4	4	3	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	2	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	1	3	3	3	5	3	4	5	5	5	5	2	4
14	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	1	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	1	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5		
15	4	3	4	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4	1	1	1	3	4	3	4	3	4	2	3	1	4	3	4	3	4	4	5	3	5	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	2	5	
16	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	2	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	1	5	5	5	1	5	5	4	5	4	5	4	3	4	2	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3
17	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	1	4	2	4	4	4	4	5	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	1	1	1	3	4	
18	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	1	5	4	4		
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4		
20	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5		
21	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	2	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	1	4	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	2	5	3	5	5	5	5	3	5	5	1	4		
22	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5		
23	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5		
24	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	3	4	5	3	3	4	4	5	3	1	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	5	3	4	5	3	3	4	4	5	3
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	
26	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	
27	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
28	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	3	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	1	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	3	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	

6 2	4	3	4	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4	1	1	1	3	4	3	4	3	4	2	3	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	2	5	3	5	5	5	5	5	1	4			
6 3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	2	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5			
6 4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5		
6 5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	1	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5		
6 6	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5		
6 7	4	5	4	3	5	5	5	5	3	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4		
6 8	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	1	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5		
6 9	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	3	4	3	4	4	5	3	5	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	2
7 0	4	3	4	3	4	4	5	3	5	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	3	3	1	3	3	3	5	3	4	5	5	5	5	2